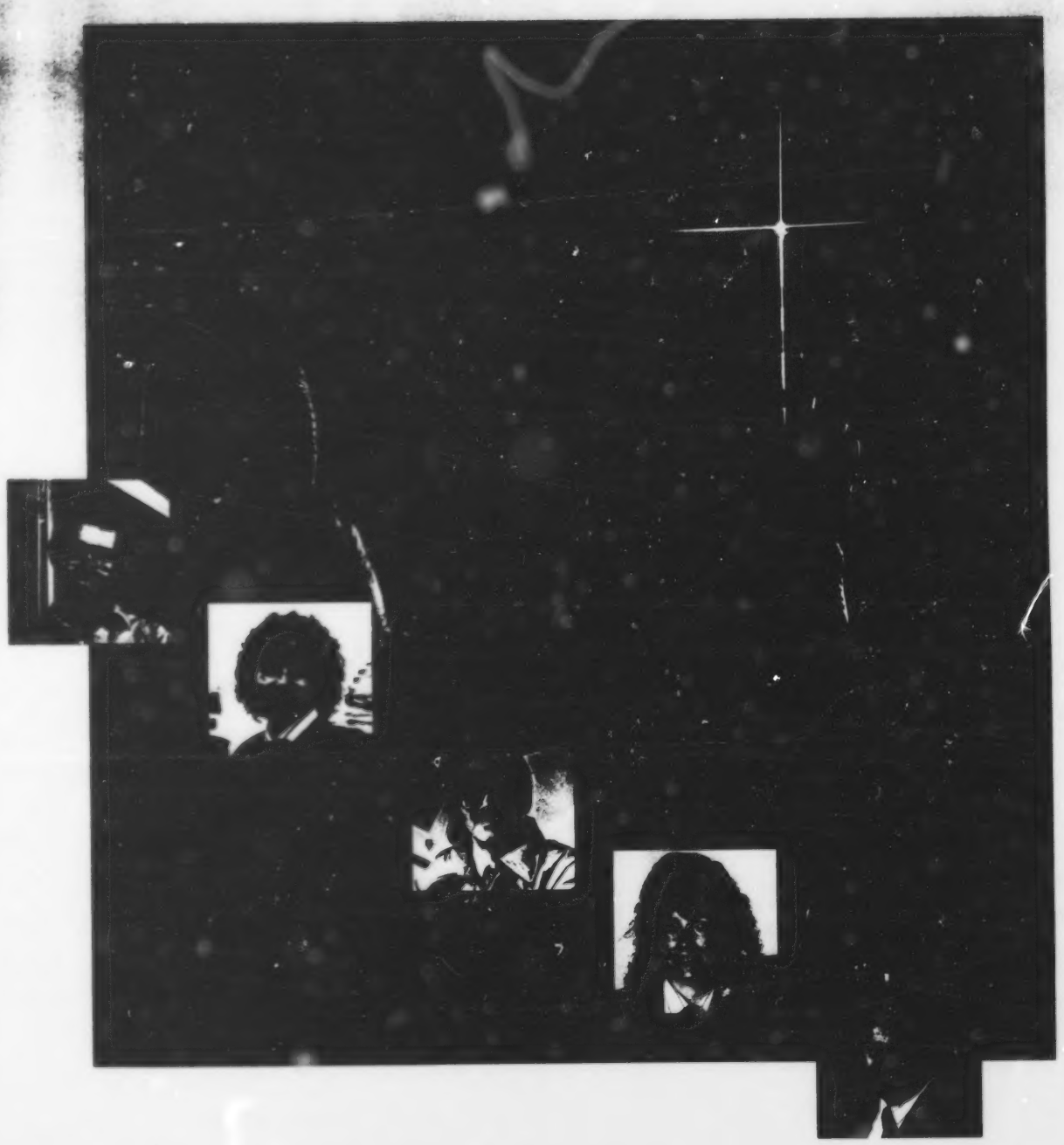
Annual Report



MAIL POSTE

Canada Post Corporation / Société canadienne des postes

Corporate Profile

90-06549/

We are Canada Post Corporation – an enterprise of many thousands of employees determined to provide all Canadians with reliable, accessible and affordable postal products and services.

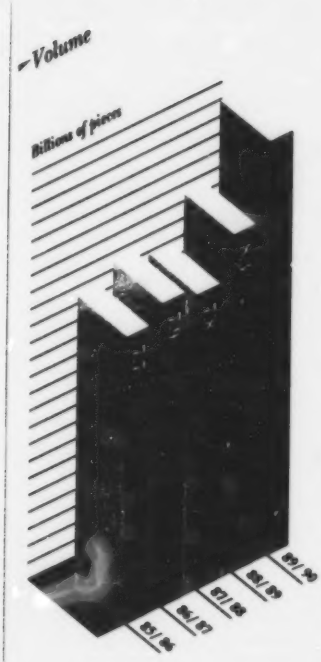
Canada Post is a federal Crown corporation, responsible for the collection, processing and delivery of some nine billion messages and parcels annually to more than 11 million points of delivery in rural and urban Canada. Our products and services are marketed through a network of over 16,700 points of sale, more than 68 per cent of which are operated by private businesses.

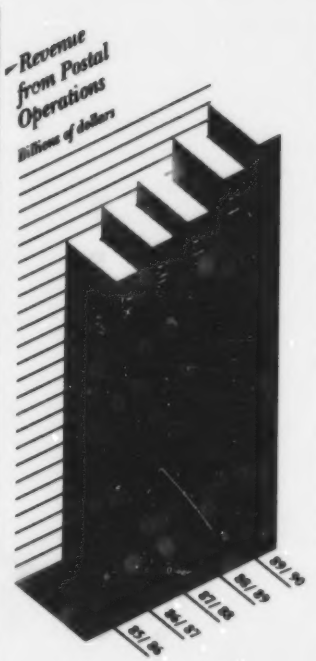
The Corporation employs approximately 60,000 full- and part-time employees; provides employment for several thousand casual workers; and operates a network of 29 major mechanized mail processing plants as well as a fleet of approximately 5,700 vehicles to move the mail. We are the largest corporate user of air and overland transportation services in Canada.

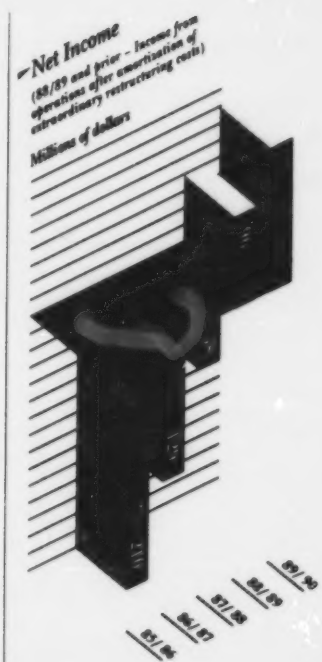
Contents

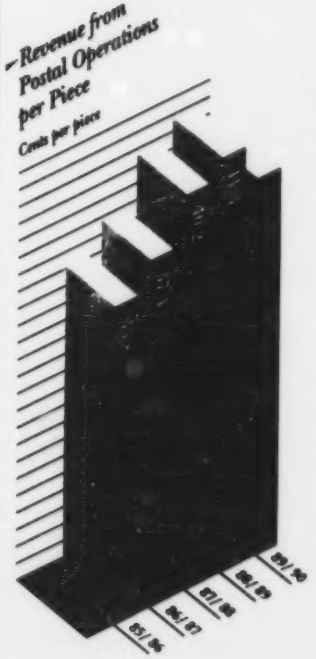
Highlights 1
Management Overview 2
Our Customers and Our Products 4
Our Stamps 10
Our Services and Our Operations 12
Our People 16
Our Directors and Officers 18
Our Principal Offices 19
Our Financial Performance 20
Five Year Review 34

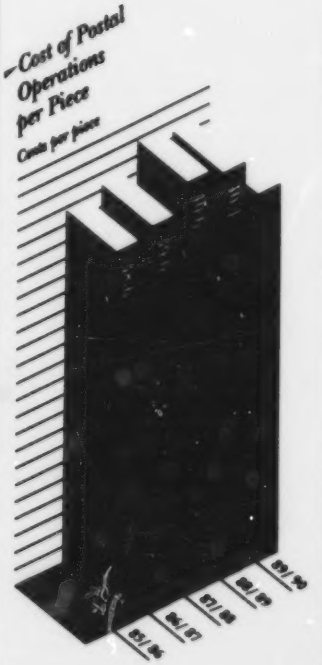
Highlights


Volume
Billions of pieces
85/86
86/87
87/88
88/89
89/90


Revenue from Postal Operations
Billions of dollars
85/86
86/87
87/88
88/89
89/90


Net Income
(88/89 and prior – Income from operations after amortization of extraordinary restructuring costs)
Millions of dollars
85/86
86/87
87/88
88/89
89/90


Revenue from Postal Operations per Piece
Cents per piece
85/86
86/87
87/88
88/89
89/90


Cost of Postal Operations per Piece
Cents per piece
85/86
86/87
87/88
88/89
89/90

Employment – Operations
Millions of hours paid
85/86
86/87
87/88
88/89
89/90

This was another landmark year for Canada Post Corporation, as it completed a decade of positive change. We have continued to achieve significant growth in volume and to record a profit for the second year in a row. This success is the result of our continuing commitment to improve customer service and maintain strong financial performance.

Earning the "carrier of choice" position in the Canadian marketplace requires the anticipation of customer needs as well as quick and innovative responses. Understanding this, Canada Post introduced several new products and added new features to existing products. Special Letter and Special Occasion envelopes, Expedited Parcels for retail and commercial customers, and Quick Sticks adhesive stamps are some examples of how the Corporation has responded to customer needs in 1989/90.

Sylvain Cloutier, Chairman of the Board (at right), and Donald H. Lander, President and Chief Executive Officer, in the National Control Centre.

The Corporation recognizes that to meet its service commitments, it is dependent on the quality of products and services provided by suppliers. To this end, Canada Post sponsored its first "Supplier's Day" - the first of many initiatives taken by the Corporation during the year to establish better lines of communication.

During the year, Canada Post processed and delivered 9.1 billion pieces of mail, an increase of 10.3 per cent over the 8.3 billion the previous year. On December 18, 1989, Canada Post set a one-day record of 50.8 million pieces of mail delivered by letter carriers in Canada's urban centres served by the 29 major mechanized mail processing plants.

Revenue from postal operations for the year was $3.6 billion, an improvement of $169 million over the 1988/89 fiscal year. This was the result of continued volume growth in all of the Corporation's product lines.

For the second year, Ernst & Young (formerly Clarkson Gordon), an independent auditing firm, measured the Corporation's delivery performance. It reported that in the last quarter of the fiscal year, 97 per cent of on-time delivery had been achieved. This was an improvement of two percentage points over the same period last year.

We are also steadily increasing our customer base. By the end of 1989/90, more than 11 million points of delivery were served. This was an increase of more than 200,000 over last year and evidence of our commitment to provide better accessibility to postal services in Canada.

For the fourth year in a row, the increase for the basic Lettermail postage rate was kept to less than the rate of inflation. At 39 cents, Canada Post offered Canadians a basic letter rate that continued to be the second lowest among major Western industrialized nations in terms of the time it takes the average worker to earn the price of a stamp.

Last fiscal year the Corporation reported a profit for the first time in more than 30 years. This year, we are pleased and proud to report that we have achieved another profit, with a net income of $149 million, representing a return on equity of 10.5 per cent.

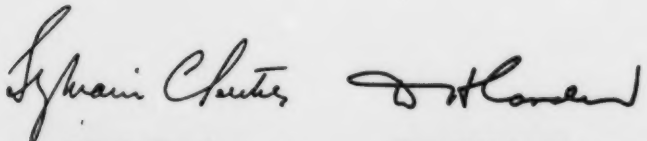
Most of this profit will be re-invested in our business, primarily through capital investments in equipment for mail processing and delivery in order to maintain our competitive position in the marketplace.

The contribution of our employees to the 1989/90 results deserves special recognition. Today's working environment requires that employees adapt to rapid changes in technology, operations and procedures to ensure that our service is competitive. Postal employees have met these challenges with the kind of dedication that has been, and will continue to be, integral to our future success.

Canada Post continued to play a major role in the international postal community. We have assumed executive positions in the Universal Postal Union's Executive Council, and in its Consultative Council for Postal Studies, thus enhancing Canada Post's efforts to strengthen international postal service.

The report that follows outlines the many successes of 1989/90 and illustrates the superb effort made by employees throughout the Corporation. Because of our achievements over the past few years, we face this new decade with enthusiasm and optimism. We believe that we are well positioned to meet the ever-increasing challenges of the years ahead.

A word of thanks is given to Jackson J. Chernoff, a member of the Board of Directors whose term expired in the course of the year, for his contribution to the evolution of the Corporation over the past three years.



Sylvain Cloutier,
Chairman of the Board

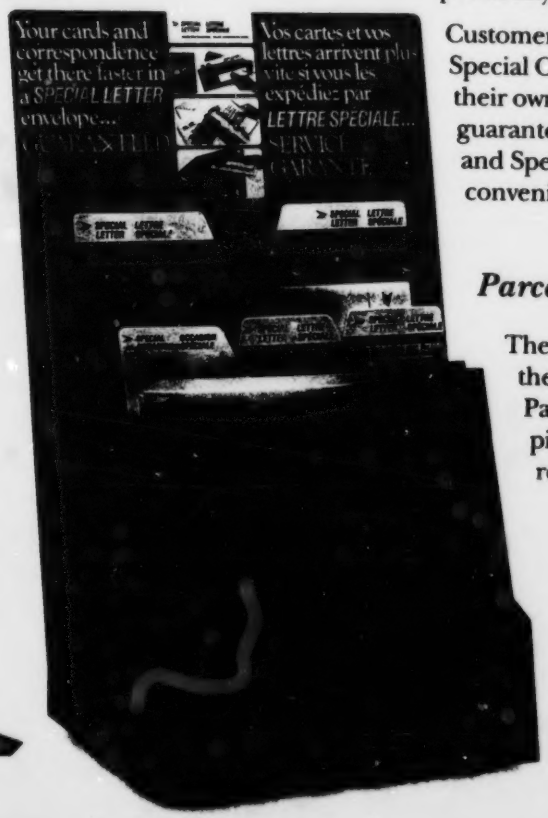
Donald H. Lander,
President and Chief
Executive Officer

The Greet More program was introduced to improve operating efficiencies during the holiday season. It allowed for speedy processing and let the customer send holiday greetings at less cost.

Throughout the year, Canada Post continued to provide customers with new products and services that met their needs. Customers, in turn, demonstrated their confidence in the Corporation's ability to meet service standards by bringing more business to the Corporation, with the result that volumes in all product lines have increased.

To maintain a competitive position in North American markets, commercial incentive rates were extended to Lettermail destined for the United States. Lettermail incentive rates for commercial customers reflect Canada Post's commitment to improve service and to share the resulting operational efficiencies with customers.

A point-of-purchase merchandising display exhibiting the various eye-catching Special Lettermail and Special Occasion envelopes available from Canada Post. Each assures customers of reliable, guaranteed, accelerated service.



Special Letter

A new line of commercial and consumer products was introduced to meet customer demand for an economical service similar to courier but without the more expensive features. This included Special Occasion and Special Letter envelopes which offer a combination of flat-rate prepaid price, convenience and guaranteed service not previously available.

Customers can choose the colourful Special Letter envelopes, the cheerful Special Occasion envelopes or the Special Delivery identification labels for their own regular Lettermail envelopes and be assured of efficient, reliable, guaranteed service. Customers can purchase Special Letter envelopes and Special Occasion envelopes at an economical price and enjoy the convenience of street letter box deposit.

Parcel Products

The highlight of the past year in Canada Post's parcel business was the introduction of an expedited delivery product called Expedited Parcel. This product makes full use of an extensive network of pick-up and delivery operations to provide competitive and reliable service.

For retail customers, a new expedited counter parcel product is available at more than 8,400 outlets within Canada Post's retail network. It provides next-day delivery to local and most provincial centres, with two-day service to much of the rest of the country.

Commercial Ground Parcel Service, introduced in 1988/89, features five-day-a-week pick-up from customers who ship 25 parcels or more a week.

Commercial Air Parcel Service provides all the features of Commercial Ground Parcel, plus two-day delivery service by air to major national centres.

Canada Post is firmly committed to a parcel business which provides customers with parcel products that rival or surpass any available in the marketplace.

Special Occasion envelopes offer both sizzle and substance. Their festive good looks make them fun to receive, while the sender is assured of guaranteed delivery.

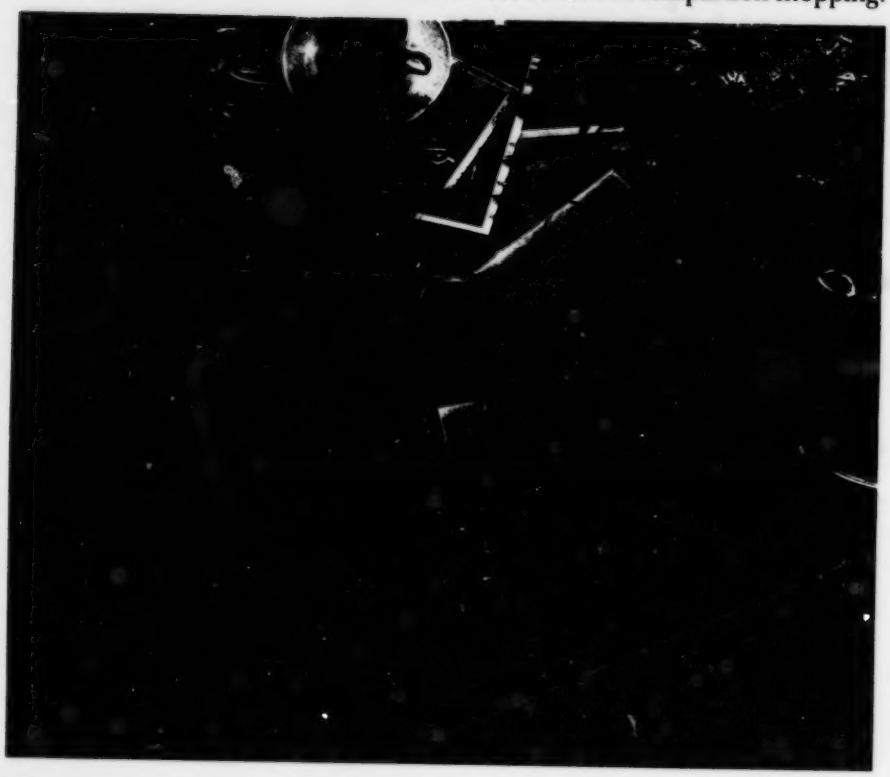
	Per cent increase (decrease)	1989/90	1988/89
Revenue by product (in millions of dollars)			
Letters	4.7%	**1,985**	1,895
Publications	0.0%	**315**	315
Addressed Admail	12.8%	**246**	218
Parcels	12.7%	**365**	324
Special services	9.2%	**274**	251
Total addressed	6.1%	**3,185**	3,003
Unaddressed Admail	6.1%	**175**	165
Total mail	6.1%	**3,360**	3,168
Other	(9.5%)	**220**	243
Revenue from postal operations	5.0%	**3,580**	3,411
Volume by product (millions of pieces)			
Letters	2.4%	**4,580**	4,471
Publications	5.5%	**612**	580
Addressed Admail	8.5%	**1,103**	1,017
Parcels	14.4%	**103**	90
Special services	32.3%	**82**	62
Total addressed	4.2%	**6,480**	6,220
Unaddressed Admail	28.9%	**2,640**	2,048
Total mail	10.3%	**9,120**	8,268

Comparative figures have been reclassified to conform with the current year's presentation.

Special Lettermail products have the speed, reliability and guarantee features normally associated with courier services, without the cost. The economical convenience envelopes and add-on labels are growing favourites with business and consumers alike.

Advertising Mail

Advertising Mail, known as Admail, is one of Canada's fastest growing advertising mediums. For consumers, Admail provides a greater choice of advertised products and allows more efficient comparison shopping. Canada Post Admail offers advertisers a full range of delivery options. For example, Admail can provide unequalled 100-per-cent coverage of every address in the country, both urban and rural, including houses, apartments and businesses. Alternately, advertisers can choose to target specific markets, particular geographic or socio-demographic areas, or use specialized mailing lists.



Direct marketing is today's fastest growing medium, because of its selectivity, the measurability of its results and its creative flexibility.

Addressed Admail volume grew by nine per cent over the past year as businesses with extensive customer address lists continued to discover its value as a marketing tool.

In the very competitive unaddressed advertising mail market, Canada Post was able to increase volumes by 29 per cent during 1989/90. The growing volumes show the market is responding favourably to improvements which include less restrictive size and weight limits, improved pricing and enhanced quality control and customer feedback programs.

Priority Courier

Reliability, customer service and innovative technology gave Priority Courier the ability to increase volumes by approximately one-third and revenues by 20 per cent during 1989/90. New features such as improved service standards, weekend and evening delivery, billing services and simplified rate structures were introduced as Priority Courier continued to make gains in this very competitive market sector.

Priority Courier's appeal to business customers is due to its speed, reliability, competitive pricing and the convenience of pre-purchased envelopes.

To support the continued growth of Priority Courier, dedicated facilities began operations during this fiscal year in Ottawa and Montreal airports. This has resulted in better communications and faster handling of courier items.

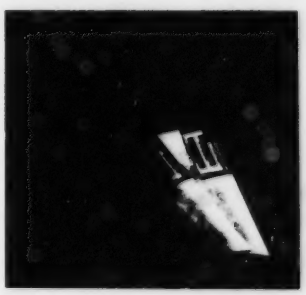
Publications Mail

Publications Mail consists of magazines and newspapers as well as publishers' and library book mailings. Although federal government support under the Publication Distribution Assistance Program has been reduced, Canada Post retained its market share with modest volume growth.

Trace Options

In 1989/90, changes were made to Registered Mail to better fulfill market requirements. With Registered and Security Registered options, customers are now given choices in price and level of service. These options feature a unique bar code identifier which is read electronically and allows Canada Post to capture the actual delivery date for each item.

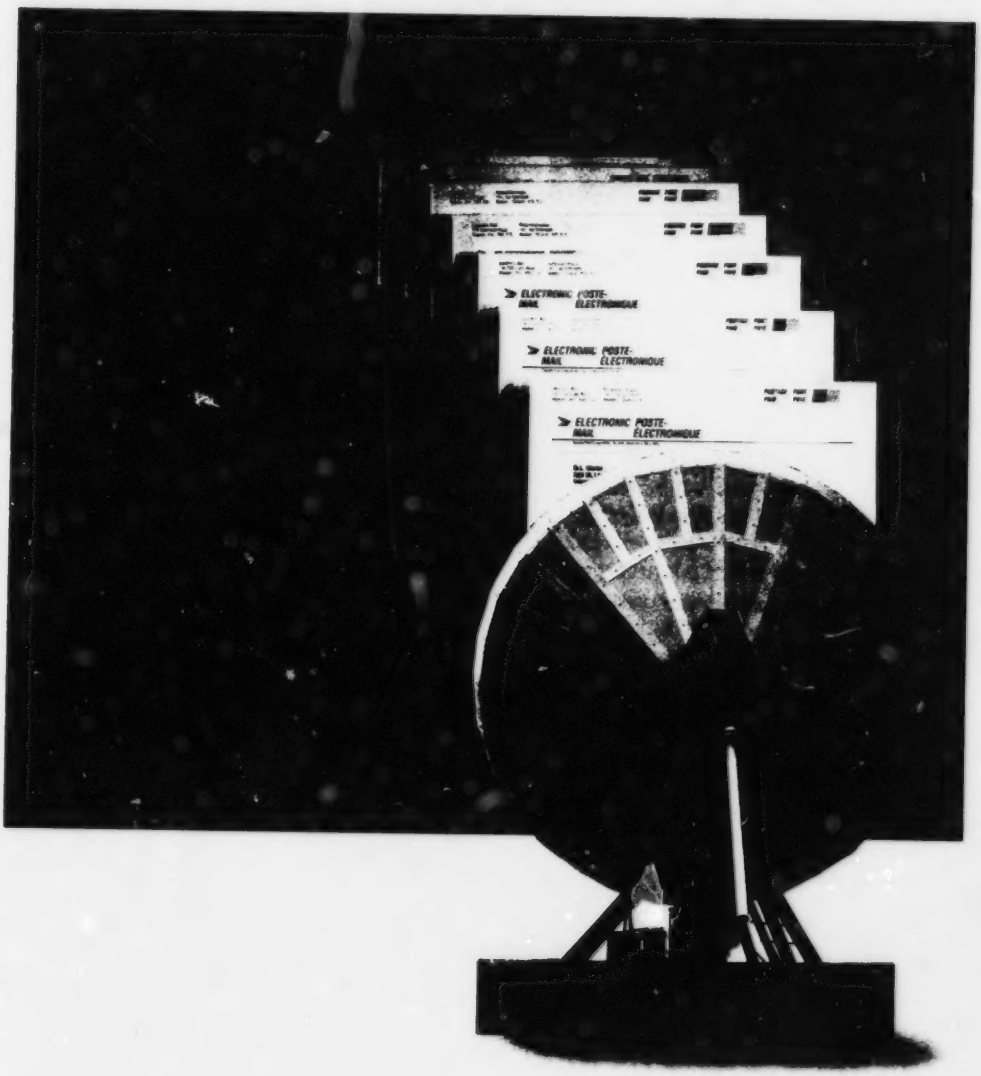
Trace mail products offer a variety of security, traceability and proof of delivery options which can be applied to any mail product.



Electronic Mail

Volume Electronic Mail (VEM), a fast-growing electronic communications product, tripled in volume over the last year. Through VEM, large volumes of mail such as statements, invoices and Admail are electronically transmitted to a production site close to the addressee, where the mail is then printed and delivered. For large volume mailers, the product combines speed, simplicity, efficiency and effectiveness.

Intelpost is a facsimile service that allows customers to send and receive messages electronically across Canada and to 64 countries around the world. Giving more Canadians access to electronic mail, the Intelpost network has grown from 373 access locations in 1988/89 to more than 540 in 1989/90.



Volume Electronic Mail (VEM) is speedy, reliable and delivered directly to the addressee. During 1989/90, VEM centres across Canada tripled last year's volume.

The Stamp Travellers' Club Kit offers an interesting and educational introduction to stamp collecting for young people.

Philatelic Program

In 1989/90, Canada Post introduced 14 definitive stamps and 32 commemorative stamps.

The Corporation continued its tradition of commemorating Canada's history and the achievements of Canadians. As in the past, Canada's stamps, such as those in The Masterpieces of Canadian Art series, won international acclaim for high quality and design.

In addition, initiatives were undertaken by Canada Post to increase awareness among Canadians of their rich national heritage and to encourage the giving and the collecting of stamp and philatelic products.

The Stamp Travellers' Club was organized to rally the energies of a new generation of stamp collectors. This followed on the heels of a Canada Post co-sponsored film, *Tommy Tricker and the Stamp Traveller*, released in December, 1988. The introduction of the club, which has grown to 35,000 members, and the viewing of the film were accompanied by various promotional activities such as the sale of a sticker album to introduce stamp collecting to young people.

During the year, teachers were encouraged to focus on the value of stamp collecting as a worthwhile educational and cultural interest for students. This type of initiative will continue.

Canada Post was one of the first postal administrations in the world to offer customers alternative postage in the form of self-adhesive postage stamps called Quick Sticks.

Commemorative Stamps

Commemoratives are issued in limited editions and honour a person, event or place of historic significance. They are Canada Post Corporation's salute to a proud national history and a rich heritage. Usually offered for sale for only six months, they are attractive as collectors' items.

Canada Day - Canadian Photography, 4 x 38¢
These stamps, marking the 150th anniversary of Canadian photography, featured four 19th century Canadian photographers.
June 23,1989

Masterpiece of Canadian Art – Ceremonial Frontlet, 50¢
Second in The Masterpieces series, this stamp showed a Ceremonial Frontlet, in a headpiece worn by Tsimshian Indian chiefs.
June 29,1989

Poets – Louis-H. Fréchette and Archibald Lampman, 2 x 38¢
These featured two prominent 19th century Canadian poets on the 150th anniversary of Fréchette's birth.
July 7, 1989

Mushrooms, 4x 38¢
Four stamps featuring Canadian mushrooms appeared in conjunction with the Mycological Society of America Convention in Toronto.
August 4, 1989

Regiments - Princess Patricia's Canadian Light Infantry and Royal 22e Régiment, 2 x 38¢
The issue marked the 75th anniversaries of two professional Canadian infantry regiments.
September 8, 1989

International Trade, 38¢
To highlight trade's importance to the Canadian economy, this stamp appeared early in Canadian Export Trade Month.
October 2, 1989

Arts and Entertainment - Film, Dance, Theatre and Music, 4x 38¢
These stamps appeared in conjunction with the 50th anniversaries of the Royal Winnipeg Ballet and the National Film Board, the 30th of Vancouver Opera and the 25th of Charlottetown's Confederation Centre of the Arts.
October 4, 1989

Christmas - Landscape, 33¢, 38¢, 44¢, 76¢
To mark Christmas 1989, stamps were issued featuring winter landscapes by four famous Canadian painters.
October 26, 1989

Second World War - Reluctantly at War Again, 4 x 38¢
These stamps are first in a series marking Canada's achievements and sacrifices during the Second World War.
November 10, 1989

Norman Bethune, 2 x 39¢
In a joint issue with the People's Republic of China, two Canadian stamps were issued to commemorate Dr. Norman Bethune, the famous doctor and humanitarian.
March 2, 1990

Small Craft - Work Boats, 4 x 39¢
The second set in the small craft series, these stamps depicted work boats used by the European settlers, fisherman, explorers, traders and loggers of Canada.
March 15, 1990

Definitive Stamps

Definitives are regularly issued postage stamps that remain in continuous use for an unspecified period.

- **High Value Definitives, $1.00, $2.00**
  First in a new series of high value definitives featuring architecture, these stamps portrayed the Runnymede Library, Toronto ($1.00) and the McAdam, New Brunswick railway station ($2.00).
  May 5, 1989

- **Definitive - "Quick Sticks", 38¢**
  This innovative pressure-sensitive postage stamp features the Canadian flag against a forest background.
  June 28, 1989

- **New Rate Definitive - Flag, 39¢**
  The year 1990 marks the 25th anniversary of the Canadian flag.
  December 28, 1989

- **New Rate Definitive - The Queen, 39¢**
  This stamp features a photograph of The Queen by Yousuf Karsh.
  January 12, 1990

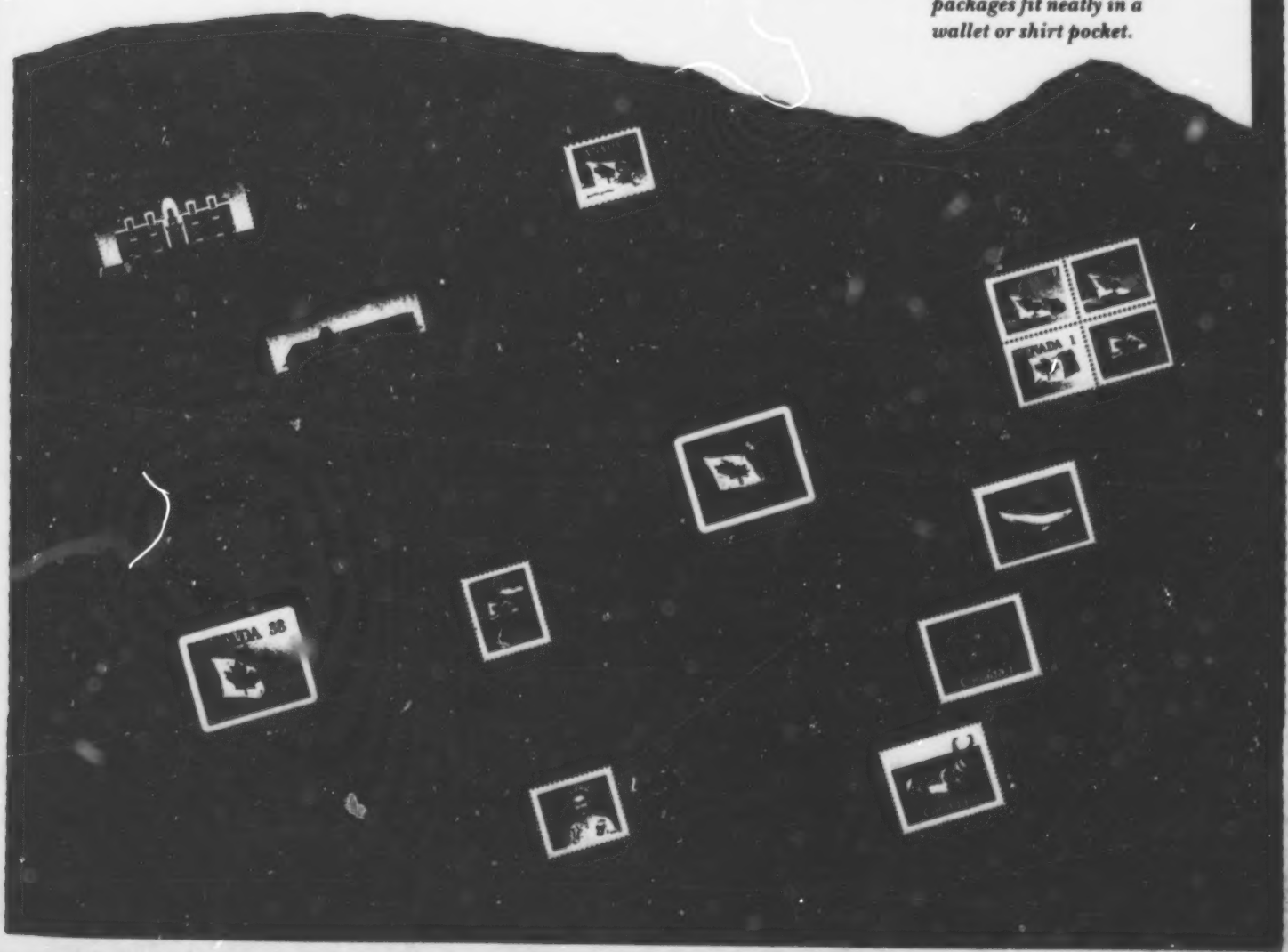
- **New Rate Definitives - Mammals, 45¢, 61¢, 78¢**
  These depict the pronghorn sheep, the wolf and the beluga whale.
  January 12, 1990

- **New Rate Definitives, Vending Booklet - Flag, 1¢, 5¢, 39¢**
  The flag appears on three different backgrounds in the new vending booklet.
  January 12, 1990

- **New Rate Definitive - "Quick Sticks" - Flag, 39¢**
  The second "Quick Sticks" booklet features the Canadian flag against a prairie background.
  February 8, 1990

- **New Rate Definitive, Roll - Flag, 39¢**
  The new roll of 100 stamps features an engraving of the flag.
  February 8, 1990

The new practical stamp packages fit neatly in a wallet or shirt pocket.

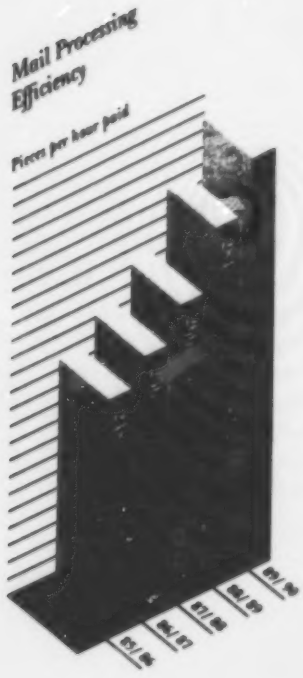


Reliability of Service

During 1989/90, Canada Post continued to retain the services of Ernst & Young (formerly Clarkson Gordon), an independent firm of auditors, to measure the reliability of service provided by the Corporation from coast to coast and to publish the results.

The Ernst & Young report for the last quarter of the fiscal year showed that on a national basis, 97 per cent of properly prepared Lettermail for the same urban centre was delivered within Canada Post's commitment of two business days; between urban centres in the same province, 97 per cent was delivered within the Corporation's three-business-day standard; and between urban centres in different provinces, 97 per cent met with the four-business-day standard. This represents an improvement over the same period in 1988/89 of three percentage points on two-day, two percentage points on three-day, and one percentage point on four-day performance.

Mail Processing Performance



Canada Post made various operational changes during the year to meet the need to improve service to customers. This included upgrading equipment and consolidating processing facilities.

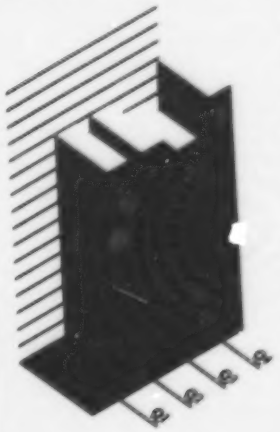
In Toronto, seven new optical character readers (OCRs) were installed. This state-of-the-art equipment processes mail at the rate of 32,500 pieces per hour, compared with 22,000 pieces per hour on existing equipment. In addition, OCRs have a multi-line reading capability that can read up to four lines of the address as well as the postal code, then cross-check the two. If the address and code do not match, the machines determine which one is most likely correct and automatically bar code the envelope based on that information.

Lightweight, standardized containers for oversized letters were introduced throughout the Corporation's processing network. These containers, used by both Canada Post and large-volume mailers, increase the ease of handling and offer better protection to the mail than the traditional mail bags.

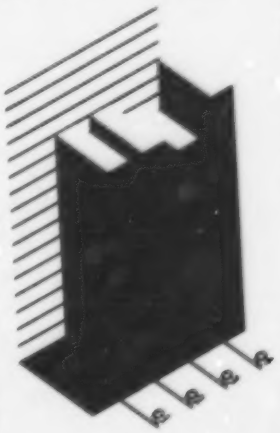
Also introduced was a method to monitor the performance of plant facilities against a standard. Through daily production monitoring, productivity improvement and other operational changes, mail processing efficiency for 1989/90 increased by 4.8 per cent over last year to 297 pieces of mail per hour paid.

Canada Post is actively engaged in research and development. Along with a number of national and international firms, the Corporation is pursuing the development of new technologies to make postal service even more efficient.

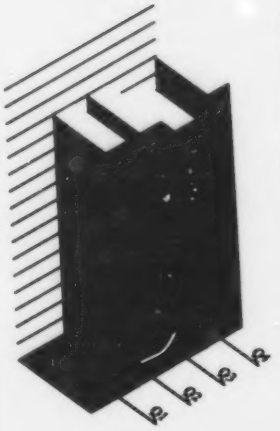
Service Performance Achievement Reports
Ernst & Young Quarterly Statistics – Fiscal 1989/90



Percentage of letters, mailed in and delivered to the same urban centre, delivered within two business days.



Percentage of letters, mailed between major urban centres in the same province, delivered within three business days.



Percentage of letters, mailed between major urban centres in different provinces, delivered within four business days.

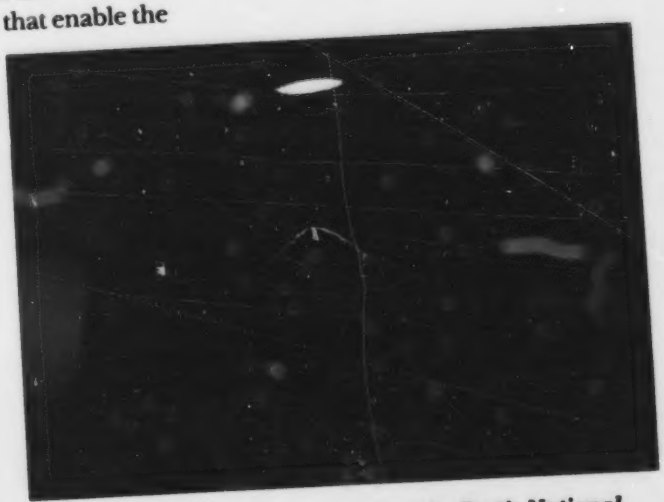
Specially designed for stability, Canada Post's new letter boxes are weighted and feature built-in levellers.

National Operations Control

Canada Post's modernized National Control Centre has been operational for over a year. Using the most sophisticated mail monitoring system in the world, the centre's staff is able to anticipate delivery setbacks and find solutions that enable the Corporation to meet its service commitments.

During 1989/90, a number of computerized systems were installed that greatly enhanced the efficient movement of mail. One such introduction was the Air Routing Control System, which is a planning database for airmail transportation designed to keep track of every air connection for each mail dispatch.

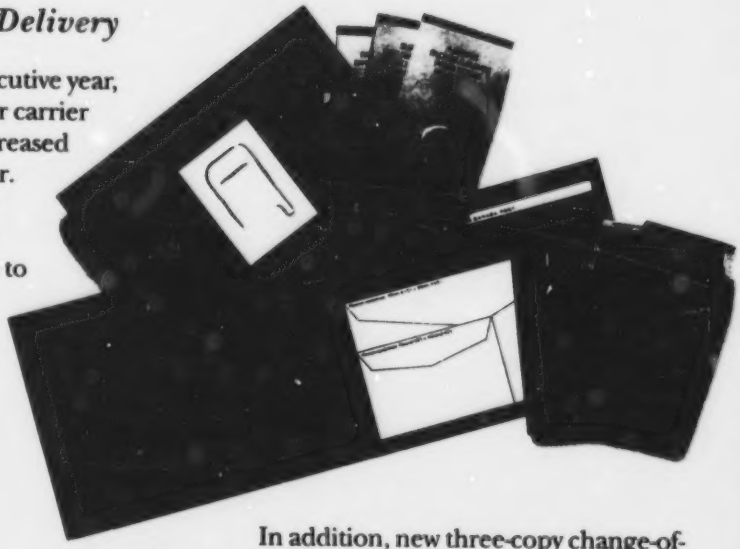
There were also a number of enhancements made to the Surface Transportation Reporting System. This system provides the Corporation with a means to control mail being transported over the highways. Irregularities are identified and dealt with quickly to ensure the mail is delivered on time. The system was expanded to include national carriers and additional corporate facilities for a total of 98 locations.



Canada Post's National Control Centre provides precise up-to-the-minute monitoring and control of mail flow nationally.

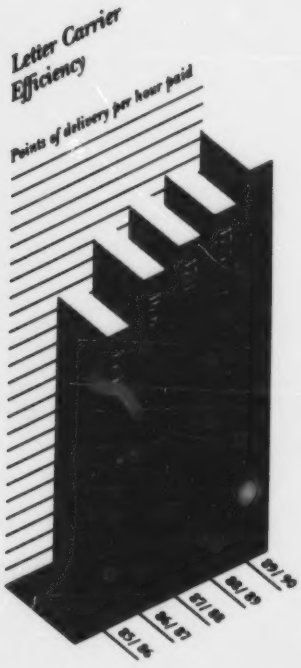
Collection and Delivery

Canada Post developed an award-winning series of pamphlets to assist architects and developers in planning centralized mail delivery for both residential and commercial developments.



For the eighth consecutive year, the efficiency of letter carrier performance has increased over the previous year. Points of delivery, or addresses served per hour paid, have risen to 48.3, an increase of 1.7 per cent over 1988/89. As well, more than 200,000 points of delivery were added to the network.

In addition, new three-copy change-of-address cards have been introduced in postal stations across Canada. Canada Post will use the data collected from these cards as it phases in a system in which change-of-address labels are computer-generated and machine-readable. The labels will speed up the redirection of customers' mail and reduce misdirections.



Canada Post met its commitment to provide free lock box service to Canadians for whom this service is the primary mode of delivery. As of January 1990, over 1.2 million lock box customers benefited from this free service.

Retail

Canada Post's retail network offered an expanded, convenient and responsive service to customers during 1989/90. The number of points of sale at which customers have access to Canada Post's services increased by 1,020 in larger centres (having a population larger than 100,000), and by 757 in smaller centres and rural communities.

In a survey by Gallup Canada, an overwhelming majority of rural customers said they were satisfied with services provided by retail postal outlets.

Canada Post is responding to customer expectations with modern, efficient retailing outlets.

During the year, 244 communities saw the implementation of the rural conversion program, followed by a case-by-case review. Customers were provided with a 90-day discussion period to help shape the change and in every case local delivery and local postal identity were maintained. The method of local delivery was determined in consultation with customers and the retail outlet operator. Full local retail service was maintained and expanded in the vast majority of communities. During 1989/90, there was a net increase of 320 full-service retail outlets in rural Canada.

Conversion of postal services in rural Canada to local businesses continues to stress quality of service, service continuity, community involvement in shaping the change and sensitivity to the needs of our employees.

International Operations

Canada Post Corporation continues to play an active role in the international postal community, ensuring that the challenges of a dynamic communications industry are met on a global front.

To this end, Canada Post has undertaken a number of initiatives including the implementation of operating standards for international mail and improved arrangements with international air carriers, shippers, and customs and excise administrations. As well, the Priority Courier network has been expanded, enabling the Corporation to provide next-day delivery of envelopes to more than 70 per cent of business addresses in the United States.

Canada Post has also implemented a computer-based Inbound Mail System enabling the Corporation to identify potential service problems with mail coming in from other countries.

Canada Post is also a key player in the activities of the Universal Postal Union (UPU). This body serves as the arena for interaction among postal administrations and has maintained the international treaties that have governed the exchange of mail since 1874. The UPU is becoming increasingly aware of the changes taking place in the postal community and with strong support from the Canada Post Corporation adopted a series of operational and marketing strategies at its 20th Congress in Washington, D.C., in the fall of 1989.

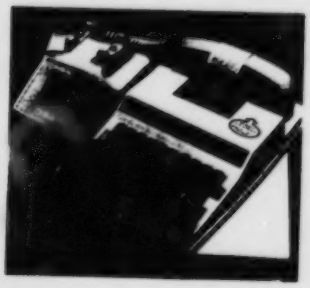
In Edmonton an ultra-modern parcel processing plant opened in September 1989. Using the latest in processing equipment and technology, it allows Canada Post to provide more efficient parcel service.

Many achievements have occurred at Canada Post throughout a period of fundamental change. These have been due largely to the dedication and effort of postal employees who are firmly committed to achieving the operational and service goals of the Corporation.

For example, an employee suggestion award program called Ideas in Action generated some 2,000 submissions in 1989/90. The authors of more than 400 implemented suggestions since the inception of the program received cash awards equivalent to 10 per cent of the first-year savings. The highest reward was $10,000. To date, implementation of these suggestions produced some $600,000 in first-year savings for the Corporation.

A new corporate wardrobe was introduced to reflect the professionalism that is one of Canada Post's objectives. Designed by Canadian fashion designer Jean-Claude Poitras, this employee wardrobe will be phased in gradually over the next two years.

Through the establishment of a Canada-wide 1-800 Customer Service number linked to a Telephone Device for the Deaf (TDD), Canada Post has made it easier for hearing-impaired customers to access its services.



Also during 1989/90, the Corporation offered specialized training to provide managers with knowledge and skills which would encourage improved employee attendance. As a result, overall absenteeism decreased by more than 78,500 days to an average of 12.5 days per employee.

During the past year, the Corporation negotiated and signed collective agreements with the Association of Postal Officials of Canada and the Professional Institute of the Public Service (PIPS) – Computer Scientists Group. In addition, negotiations began with the 46,000-member Canadian Union of Postal Workers and the PIPS – Engineering Group.

As of December 30, 1989, Canada Post banned smoking in all of its facilities in compliance with the federal Non-smokers' Health Act. Acknowledging that this was a difficult step for many employees, the Corporation organized health-promotion activities and provided support for those trying to give up smoking.

Canada Post made an important link between family and the workplace with its new scholarship program open to the children of all full-time and part-time employees. The program generated 256 applications from all regions of the country. Students were judged on the basis of academic excellence as well as involvement in school and community activities. Thirty young people each received a scholarship of $2,000.

Maintaining and encouraging communications with employees is a long-standing objective of Canada Post. Through regular communications programs, including in-house publications for employees, Canada Post continued to emphasize the message that employees are a key element to ensure continued success in the 1990s.

As part of the Corporation's commitment to keep customers and the general public informed of changes, Canada Post established the Speak Up program this year. Senior managers participated by delivering approximately 400 speeches to Chambers of Commerce, professional associations, social clubs and community organizations.

In 1989/90, the Corporation sponsored, among others, two employees who have achieved special status in the world of athletics. Daniel Wesley, a labour relations clerk

Vancouver and a wheelchair athlete, competed internationally with the backing of Canada Post. He finished eighth in the 1989 Montreal Marathon and is setting out to win in two separate wheelchair events at the 1992 Olympics in Barcelona, Spain.

Similarly, Cindy New, a Montreal Division office automation co-ordinator and a world-class marathon runner, was sponsored to compete in the *Jeux de la Francophonie* held in Casablanca, Morocco, last July. In spite of extreme heat, Cindy, winner of the women's elite division in the 1988 Montreal Marathon, won a silver medal for her second-place finish in the women's marathon.

Canada Post's Heritage Club has completed its first full year and reports successes throughout the country. Developed last year to bring retired and long service employees together and to be of service to the community, the club has truly met its objectives. Membership in the club has grown to 22,000 and 31 chapters have been established. Much work has been done by club members in the area of community service, especially through two programs that make the holiday season memorable for children, shut-ins, the elderly and the infirm. These are the Canada Post Santa Letter Writing Program and the Heritage Club Shut-in Program.

During 1989/90, a major portion of the corporate contributions budget was dedicated to providing direct financial support to Canadian literacy organizations. During 1990, proclaimed International Literacy Year by the United Nations, Canada Post will be undertaking many unprecedented initiatives in support of literacy.

Canada's Literacy Symbol, commissioned by Canada Post, is featured on an International Literacy Year commemorative stamp in 1990.

This year, thanks to 9,040 employees and volunteers, Canada Post replied to more than 735,500 letters from children in the Santa Letter Writing Program. Letters to Santa were received in every division. Linguistic Services, at head office, had requests for translation in 10 different languages. For the first time, members of the Heritage Club were involved in the program.

Our Directors and Officers

Board of Directors
as of June 1, 1990

■▲● **Sylvain Cloutier**
(Ottawa, Ontario)
Chairman of the Board
Canada Post Corporation

■● **Donald H. Lander**
(Ottawa, Ontario)
President and Chief
Executive Officer
Canada Post Corporation

▲● **Micheline Bouchard**
(Saint Bruno, Quebec)
Vice-President
Marketing
DMR Group Inc.

■● **Anne Chippendale**
(Calgary, Alberta)
President, Chippendale
Business Management Ltd.,
Vice-Chairman of the Board
Canada Post Corporation

▲ **William P. Dalton**
(St. John's, Newfoundland)
Sales Executive

■▲ **A. Ernest Downs**
(Swift Current,
Saskatchewan)
Chartered Accountant
Burroughs,
Weber & Partners

▲ **Pierre Roy**
(Île des Soeurs, Quebec)
Partner,
Chartier, Moisan and
Associates Inc.

Daniel J. Scanlan
(Toronto, Ontario)
Chairman of the Board
of Directors
Arbor Capital Resources In-

■● **Orland Tropea**
(Oakville, Ontario)
Retired Deputy Chairman
Bell Canada
Enterprises Inc.

▲● **Terry E. Yates, F.C.A.**
(Hamilton, Ontario)
President
Setay Holdings Ltd.

N. Roger Gauthier
Secretary of the Board
and Corporate Secretary

■ Member of the Executive Committee
▲ Member of the Audit Committee
● Member of the Compensation Committee

Officers of the Corporation
as of June 1, 1990

Sylvain Cloutier
Chairman of the Board

Donald H. Lander
President and Chief
Executive Officer

Léo Blanchette
Vice-President
Mail Operations

Georges C. Clermont, Q.C.
Group Vice-President

Harold A. Dunstan
Vice-President
Human Resources and
Administration

John A. Fellows
Vice-President
Corporate Development

Kenneth J. Harry
Vice-President and Chief
Financial Officer

William T. Kennedy
Group Vice-President

Henry J. Klassen
Vice-President
Business Planning

Elisabeth C. Kriegler
Vice-President
Real Estate

André Malo
Vice-President
Divisional Operations

Peter T. McInenly
Vice-President
Legal and Corporate Affairs

C. Dereck L. Millar
Corporate Treasurer

Jacques A. Sincennes
Vice-President
Systems and Engineering

Robert J. Sirois
Vice-President
Marketing and Sales

Don Swanson
Vice-President
Network Operations and
Purchasing

D. Kenneth Tucker
Vice-President
Information Technology

Our Principal Offices

on June 1, 1990

■ **Head Office**
Confederation Heights
Ottawa, Ontario K1A 0B1
(613) 734-8440

▶ **Pacific Division**
1010 Howe Street
Vancouver, British Columbia
V6B 4Z3
(604) 662-1375
Michael Gormick
Divisional General Manager

▶ **Foothills Division**
10020 - 101 A Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4J4
(403) 495-4848
Andrew Varjas
Divisional General Manager

▶ **Mid-West Division**
266 Graham Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 0K0
(204) 983-5379
George Wilson
Divisional General Manager

▶ **Huron Division**
955 Highbury Avenue
London, Ontario N5Y 1A3
(519) 645-5050
Dale Fairbrother
Divisional General Manager

5 **York Division**
20 Bay Street
Toronto, Ontario M5J 1A2
(416) 594-4531
Robert Johnson
Divisional General Manager

▶ **Rideau Division**
2733 Lancaster Road
Ottawa, Ontario K1A 0C1
(613) 734-2402
André Donati
Divisional General Manager

▶ **Montreal Division**
715 Peel Street
Montreal, Quebec H3C 4L7
(514) 345-4411
Robert Favreau
Divisional General Manager

9 **Quebec Division**
1535 Chemin Ste Foy
Quebec, Quebec G1S 1V6
(418) 648-3044
André Villeneuve
Divisional General Manager

▶ **Atlantic Division**
1967 Upper Water Street
Purdy's Wharf, Tower 2
Halifax, Nova Scotia B3J 3R7
(902) 494-4329
Gerry Roy
Divisional General Manager

▶ **Northern Services Division**
Confederation Heights
Ottawa, Ontario K1A 0B1
(613) 734-7145
Marc L'Anglais
Corporate Manager

Our Financial Performance

Highlights

After achieving profitability in fiscal 1988/89, the Corporation, with the approval of its shareholder, adopted financial performance objectives that would enable it to be measured against established private sector companies of similar size and risk. Among the objectives established was an expectation that the Corporation would provide the Government of Canada with an annual dividend commencing in 1989/90.

To adopt private sector practices of prudent financial management, Canada Post requires the establishment of a capital structure similar to private industry. In this regard, the Government approved a capital reorganization in which accumulated extraordinary restructuring costs and deferred employee termination benefits have been offset against contributed capital as at April 1, 1989. The reorganized capital structure more properly reflects the equity of Canada and establishes a logical framework for the measurement of financial performance and dividend payout ratios.

The year 1989/90 showed continued growth in profitability for the Corporation in spite of the downturn in the economy during the latter half of the year. Net income of $149 million exceeded the Corporation's target by 49 per cent. Return on equity improved to 10.5 per cent from 5.9 per cent the previous year, representing a further step in the Corporation's path towards its target range of 14-15 per cent return on equity.

Given the Corporation's financial performance in the 1989/90 fiscal year, the Board of Directors declared a dividend of 40 per cent of net income, amounting to $60 million, payable on June 29, 1990 to the shareholder, the Government of Canada. This represents the achievement of yet another financial objective by the Corporation.

Income from Postal Operations

Postal operations generated income of $107 million in 1989/90, a margin of 3.0 per cent, up slightly from last year's performance level of 2.9 per cent. Economic pressures on revenue from postal operations curtailed growth to 5.0 per cent, compared to the target of 6.5 per cent. Nonetheless, this growth represents a significant accomplishment for the Corporation in extending its record of continuing business growth since incorporation. The Corporation's commitment to reliable service and products to meet customers' needs is key to customer confidence and continued business growth.

The increase in the cost of postal operations was limited to 4.8 per cent, compared to the target of 6.0 per cent, as the Corporation continued to exert careful control over labour usage. Increased efficiencies were achieved through consolidation of processing and administrative activities. These and more efficient scheduling and

prioritizing of work have been made possible as a result of the Corporation's investment in programs designed to effect fundamental changes in the postal system. Transportation costs increased during the year with the implementation of a more comprehensive delivery and distribution system in support of the service commitments and the introduction of new products.

Increasing interest rates during the year helped to provide $58 million of interest income, and disposal of assets generated gains of $118 million, primarily due to disposition of Toronto properties that were surplus to operating requirements.

These gains contributed to the Corporation's investment of $126 million in restructuring costs, which are now charged to income in the current year. Prior to the reorganization of the equity of Canada on April 1, 1989, such costs had been amortized and recovered from postal revenues over a five-year period. Amortization of deferred employee termination benefits has also been eliminated as a result of the same reorganization.

The Corporation continued to accelerate its level of investment to meet service commitments, handle increasing volumes, service its growing collection and delivery network and improve customer accessibility. The increased fixed asset investment of $320 million was focused on improved processing facilities, state-of-the-art letter-sorting equipment, vehicles and community mail boxes, in addition to the continued expansion of the Corporation's data processing network. A further $44 million was invested in new product development and the retail network.

Management's Responsibility for Financial Reporting

Management and the Board of Directors are responsible for the financial statements and all other information presented in this annual report in accordance with the Financial Administration Act and regulations. The financial statements have been prepared by management in accordance with generally accepted accounting principles and, where appropriate, include amounts based on management's estimates and judgement.

Management has developed and maintains books of account, records, financial and management control, and information systems and management practices. These are designed to provide reasonable assurance as to the reliability of financial information, that assets are safeguarded and controlled, and that transactions are in accordance with the Financial Administration Act and regulations as well as the Canada Post Corporation Act and by-laws of the Corporation. Internal audits are conducted to assess these systems and practices.

The Board of Directors ensures that management fulfills its responsibilities for financial reporting and internal control through the Audit Committee, which is composed of six directors, five of whom are not employees of the Corporation. The Audit Committee meets quarterly to oversee the internal audit activities of the Corporation and at least annually to review and advise the Board of Directors with respect to the financial statements and the auditors' annual report.

The Corporation's external auditors, the Auditor General of Canada and Deloitte Haskins & Sells, examine the financial statements and report to the Minister responsible for Canada Post Corporation.

Auditors' Report

To the Minister responsible for Canada Post Corporation

We have examined the balance sheet of Canada Post Corporation as at March 31, 1990 and the statements of equity of Canada, operations and changes in financial position for the year then ended. Our examination was made in accordance with generally accepted auditing standards, and accordingly included such tests and other procedures as we considered necessary in the circumstances.

In our opinion, these financial statements present fairly the financial position of the Corporation as at March 31, 1990 and the results of its operations and the changes in its financial position for the year then ended in accordance with generally accepted accounting principles applied on a basis consistent with that of the preceding year.

Further, in our opinion, the transactions of the Corporation that have come to our notice during our examination of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with Part X of the Financial Administration Act and regulations, the Canada Post Corporation Act and the by-laws of the Corporation.

Kenneth M. Dye, F.C.A.
Auditor General of Canada

Deloitte Haskins & Sells
Chartered Accountants

Ottawa, Canada
May 31, 1990

Balance Sheet

March 31 (in thousands of dollars)	1990	1989
Assets		
Current assets		
Cash and short-term investments	$ 378,796	$ 624,600
Accounts receivable	118,369	77,216
Prepaid expenses	56,479	40,093
	553,644	**741,909**
Fixed assets (note 4)	**1,828,334**	**1,649,575**
Other assets		
Segregated cash and investments (note 5)	81,782	41,094
Deferred development costs	44,023	–
Deferred employee termination benefits (note 6)	–	301,309
Collection of postal memorabilia (note 7)	1	1
	125,806	**342,404**
	$ 2,507,784	**$ 2,733,888**
Liabilities and Equity of Canada		
Current liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 242,984	$ 270,198
Salaries and benefits	136,877	185,399
Deferred revenues	177,143	167,980
Outstanding money orders	47,192	48,584
	604,196	**672,161**
Long-term debt (note 8)	**80,000**	**80,000**
Employee termination benefits	**333,492**	**339,122**
Equity of Canada	**1,490,096**	**1,642,605**
	$ 2,507,784	**$ 2,733,888**

Contingent liabilities (note 9)

Approved by the Board:

Sylvain Cloutier

Chairman of the Board

A.E. Hoerner

Chairman of the Audit Committee

Statement of Equity of Canada

Year ended March 31 (in thousands of dollars)	1990	1989
Contributed capital		
At beginning of year	$ 1,943,425	$ 1,943,425
Contributed capital adjustment (note 6)	(588,253)	–
At end of year	**1,355,172**	**1,943,425**
Retained earnings (Accumulated losses from operations)		
At beginning of year	(13,876)	(110,063)
Net income (1989 – Income from operations after amortization of extraordinary restructuring costs)	148,800	96,187
At end of year	**134,924**	**(13,876)**
Accumulated extraordinary restructuring costs		
At beginning of year	(286,944)	(221,244)
Additions during the year	–	(123,529)
Amortization for the year	–	57,829
Contributed capital adjustment (note 6)	286,944	–
At end of year	**–**	**(286,944)**
Equity of Canada	**$ 1,490,096**	**$ 1,642,605**

Statement of Operations

Year ended March 31 (in thousands of dollars)	1990	1989
Revenue from postal operations (note 10)	**$ 3,579,843**	**$ 3,411,216**
Cost of postal operations	**3,473,258**	**3,313,140**
Income from postal operations	**106,585**	**98,076**
Other income		
Gain on disposal of fixed assets	118,267	29,332
Interest	57,983	68,086
	176,250	**97,418**
Other expense		
Restructuring costs	126,119	–
Interest	7,916	7,315
Amortization of deferred employee termination benefits	–	34,163
	134,035	**41,478**
Income from operations	**148,800**	**154,016**
Amortization of extraordinary restructuring costs	**–**	**57,829**
Net income (1989 – Income from operations after amortization of extraordinary restructuring costs)	**$ 148,800**	**$ 96,187**

Statement of Changes in Financial Position

Year ended March 31 (in thousands of dollars)	1990	1989
Operating activities		
Net income (1989 – Income from operations after amortization of extraordinary restructuring costs)	$ 148,800	$ 96,187
Items not requiring cash		
Gain on disposal of fixed assets	(118,267)	(29,332)
Depreciation	111,453	100,603
Accrued employee termination benefits	22,111	22,155
Amortization of deferred employee termination benefits	–	34,163
Amortization of extraordinary restructuring costs	–	57,829
	164,097	281,605
Change in non-cash working capital items	(125,504)	35,329
Employee termination benefit payments	(27,741)	(18,505)
	10,852	**298,429**
Extraordinary restructuring activities		
Extraordinary restructuring costs	**–**	**(123,529)**
Financing activities		
Long-term debt	**–**	**80,000**
Investment activities		
Acquisition of fixed assets	(319,861)	(243,817)
Proceeds on disposal of fixed assets	147,916	51,185
Deferred development costs	(44,023)	–
Increase in segregated cash and investments	(40,688)	(41,094)
	(256,656)	**(233,726)**
Increase (decrease) in cash and short-term investments	**(245,804)**	**21,174**
Cash and short-term investments at beginning of year	**624,600**	**603,426**
Cash and short-term investments at end of year	**$ 378,796**	**$ 624,600**

1. Incorporation

The Corporation was established by the Canada Post Corporation Act to operate a postal service on a self-sustaining financial basis while providing a standard of service that will meet the needs of the people of Canada. The Corporation is a Crown corporation included in Part II of Schedule III to the Financial Administration Act and is an agent of Her Majesty. The Corporation is exempt from income taxes.

2. Rate Regulation

The Canada Post Corporation Act provides that the Corporation may make regulations prescribing rates of postage that are fair and reasonable so as to provide revenue together with any revenue from other sources, sufficient to defray the costs incurred by the Corporation in the conduct of its operations. The Corporation is required to publish each proposed regulation for interested persons to make representations to the Minister responsible for the Corporation, who thereafter submits the regulation to the Governor in Council for consideration and subsequent approval or refusal.

3. Significant Accounting Policies

These financial statements have been prepared in accordance with generally accepted accounting principles. A summary of the significant accounting policies of the Corporation follows:

(a) Fixed assets and depreciation

Land, buildings and equipment transferred from the Government of Canada on incorporation were recorded at their fair value at that date, determined as follows:

Land	– market value based on existing use
Buildings	– depreciated replacement cost
Plant equipment, vehicles, sales counter, office furniture and equipment, and minor equipment	– depreciated replacement cost or original cost less estimated depreciation

The market value of land and the depreciated replacement cost of buildings transferred by the Government of Canada were determined by independent appraisals. Acquisitions subsequent to incorporation are recorded at cost.

Depreciation is provided on the straight-line basis over the estimated useful lives of the following assets:

Buildings	30 and 40 years
Plant equipment	4 to 30 years
Vehicles (other than passenger and light duty commercial)	6 to 10 years
Sales counter and office furniture and equipment	5 to 20 years
Minor equipment – street furniture and containers	5 to 15 years

Depreciation is provided on the diminishing balance basis at an annual rate of 30 per cent for all passenger and light duty commercial vehicles.

(b) Employee termination benefits

Employees of the Corporation are entitled to specified termination benefits, calculated at salary levels in effect at the time of termination, as provided under collective agreements and conditions of employment.

The present value of the projected costs of unpaid employee termination benefits, as determined by actuarial valuation, is recorded in the accounts as a long-term liability.

Such benefits accruing to employees, as well as gains and losses arising from actuarial valuation, are included in current operations.

(c) Revenue recognition

Amounts received for which services have not been rendered prior to the end of the year are deferred.

(d) Pension plan

Employees of the Corporation are covered by the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. Under present legislation, contributions made by the Corporation to the Plan are limited to an amount equal to the employees' contributions on account of current service. These contributions, which amounted to $97,006,000 (1989 - $100,198,000), represent the total pension obligations of the Corporation and are included in current operations. The Corporation is not required under present legislation to make contributions with respect to actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account and/or with respect to charges to the Consolidated Revenue Fund for indexation payments under the Supplementary Retirement Benefits Act.

(e) Deferred development costs

Costs incurred in the development of new mail products and the retail postal network are deferred. These costs are amortized on the straight-line basis over the ensuing periods of economic benefit.

(f) Foreign currency translation

Revenues and expenses relating to transactions with foreign postal administrations are translated into Canadian dollars at the exchange rates at the time of transaction. Amounts due to or from foreign postal administrations at the balance sheet date are translated at the then prevailing exchange rates. Gains or losses arising from translation of foreign currencies are included in current operations.

4. Fixed Assets

(in thousands of dollars)	1990			1989
	Cost or fair value	Accumulated depreciation	Net	Net
Land	$ 214,742	$ –	$ 214,742	$ 238,953
Buildings	1,136,551	313,856	822,695	814,914
Plant equipment	570,033	224,837	345,196	279,559
Vehicles	119,229	58,921	60,308	54,967
Minor equipment				
Mail bags and lock boxes	28,343	–	28,343	24,325
Street furniture and containers	167,221	33,192	134,029	89,736
Sales counter and office furniture and equipment	281,080	58,059	223,021	147,121
	$ 2,517,199	**$ 688,865**	**$ 1,828,334**	**$ 1,649,575**

5. Segregated Cash and Investments

The Corporation has segregated certain cash and investments, recorded at cost, for the purpose only of managing cash flows relating to the employee termination benefits liability.

6. *Contributed Capital Adjustment*

Prior to April 1, 1989, with the approval of the Governor in Council, as rate regulator, the Corporation included deferred employee termination benefit costs and accumulated extraordinary restructuring costs in its future operating cost base for purposes of establishing postal rates. These costs were amortized and recovered in postal rates on the basis specified by the regulator.

With the approval of the rate regulator, the April 1, 1989 unamortized balances of these costs that were to have been recovered from future postal users have been eliminated against contributed capital as follows:

(in thousands of dollars)	
Deferred employee termination benefits	$ 301,309
Accumulated extraordinary restructuring costs	286,944
Contributed capital adjustment	**$ 588,253**

7. *Collection of Postal Memorabilia*

The Corporation has an agreement with both the National Archives of Canada and the Canadian Museum of Civilization to operate, administer and maintain a Canadian Postal Archives and a National Postal Museum respectively, containing philatelic material, postal artifacts, a postal library and exhibits that trace the history of the mail and other memorabilia. Since these collections, exhibits and books are not for resale and are of undetermined value, they have been recorded at a nominal amount of $1,000.

8. *Long-Term Debt*

In 1988, the Corporation entered into a ten-year $80 million loan with the Government of Canada. Interest is payable semi-annually at the rate of 9.705 per cent per annum, and the principal will be repaid on April 27, 1998. Interest expense on long-term debt was $7,764,000 (1989 – $7,200,000).

9. Contingent Liabilities

(a) With respect to a complaint filed with the Canadian Human Rights Commission, alleging discrimination by the Corporation concerning work of equal value, the Commission's investigation is continuing and the outcome is not presently determinable. Settlement, if any, arising from resolution of this matter will be recovered in future postal rates (as determined in accordance with the Canada Post Corporation Act) and/or from the Government of Canada.

(b) Employees are permitted to accumulate unused sick leave. However, such leave entitlements do not vest and can be used only in the event of illness. The amount of accumulated sick leave entitlements which will become payable in future years cannot reasonably be determined. Payments of sick leave benefits are included in current operations.

10. Payments on Behalf of Postal Users

Where Government policy requires the Corporation to provide services at rates less than cost, to the publications industry, and for Government free mail, literature for the blind and northern air stage services, the Government of Canada compensates the Corporation for foregone postage revenue from those sources. Payments received, amounting to $239,593,000 (1989 - $250,593,000), are included in revenue from postal operations.

11. Lease Commitments

The Corporation occupies certain facilities under operating leases which expire at various dates between 1991 and 2027. The Corporation's future minimum rental payments required under operating leases that have terms in excess of one year, are as follows:

(in thousands of dollars)	
1991	$ 53,467
1992	43,511
1993	34,828
1994	27,558
1995	17,161
1996 to 2027	38,323
	$ 214,848

12. Related Party Transactions

The Corporation had the following transactions with related parties in addition to those disclosed elsewhere in these financial statements.

(a) Property management

The Corporation has incurred net operating costs of $191,706,000 (1989 – $179,092,000) in respect of a property management arrangement with the Department of Public Works to manage substantially all the Corporation's real property. In addition, capital expenditures amounted to $29,787,000 (1989 – $32,736,000).

(b) Interest

The Corporation earned interest in the amount of $1,769,000 (1989 – $23,747,000) on its balance in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada.

(c) Other

In the normal course of business, the Corporation enters into various other transactions with the Government of Canada, its agencies and other Crown corporations. These include the provision of postal services and the purchase of air and rail transportation.

As a result of all the above transactions, the amounts due from and to these parties are $10,696,000 (1989 – $4,725,000) and $82,437,000 (1989 – $101,056,000) respectively.

13. Subsequent Event

On May 10, 1990, the Board of Directors declared a dividend, payable to the Receiver General for Canada on June 29, 1990, in the amount of 40 per cent of net income with respect to the fiscal year ended March 31, 1990. This amounted to $59,520,000.

14. Comparative Figures

Comparative figures have been reclassified to conform with the current year's presentation.

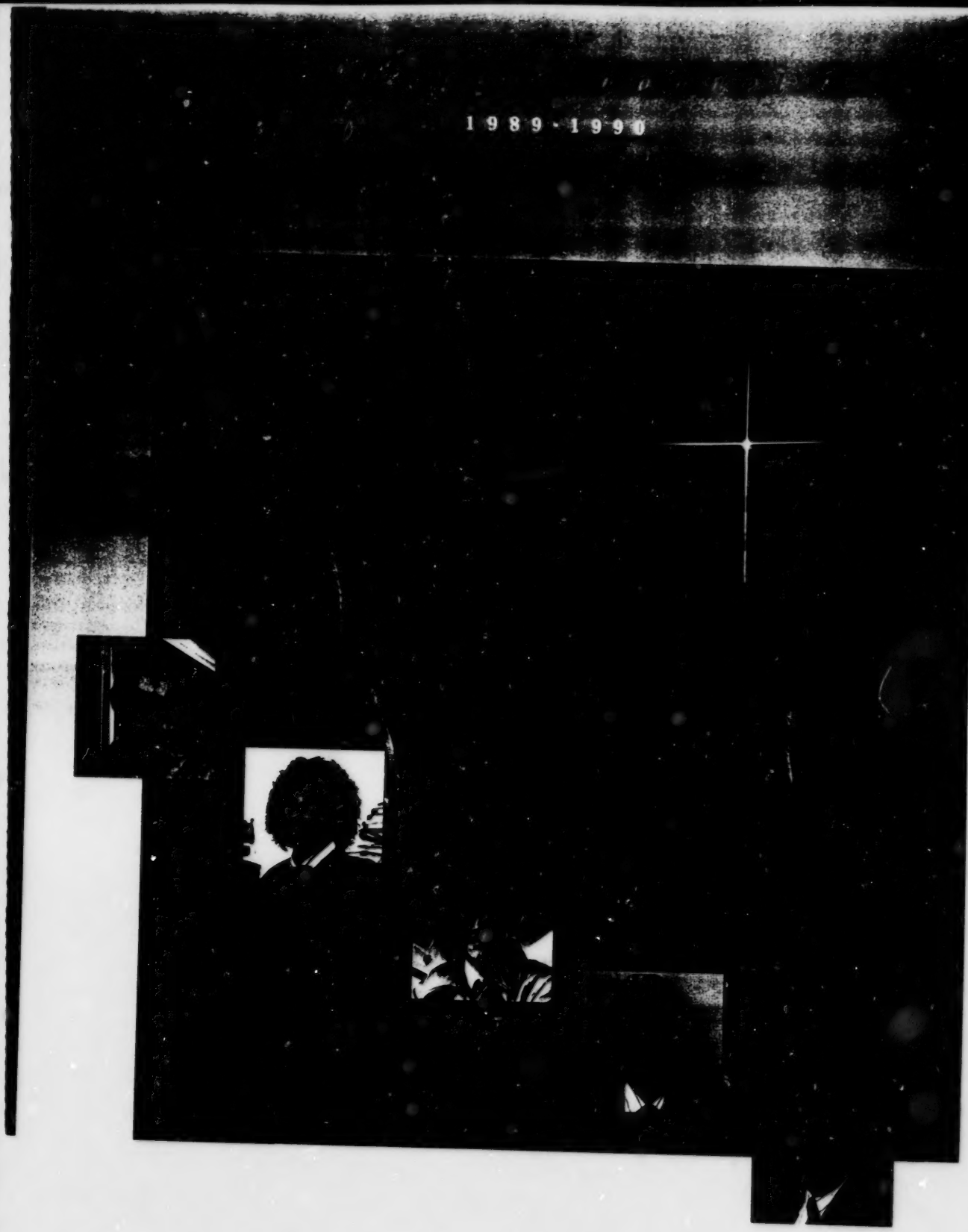
Five Year Review

(amounts in millions of dollars unless otherwise indicated)	1989/90	1988/89	1987/88	1986/87	1985/86
Operations					
Revenue from postal operations	3,580	3,411	3,139	2,970	2,758
Cost of postal operations	3,473	3,313	3,169	3,095	2,967
Income (loss) from postal operations	107	98	(30)	(125)	(209)
Per cent of revenue from postal operations	3.0%	2.9%	(1.0%)	(4.2%)	(7.6%)
Other Income					
Gain (loss) on disposal of fixed assets	118	29	–	(4)	(1)
Interest	58	68	–	–	–
	176	97	–	(4)	(1)
Other expense					
Restructuring costs	126	–	–	–	–
Interest	8	7	–	–	–
Amortization of deferred employee termination benefits	–	34	–	–	–
	134	41	–	–	–
Income (loss) from operations	149	154	(30)	(129)	(210)
Amortization of extraordinary restructuring costs	–	58	8	–	–
Net income (1988/89 and prior – Income (loss) from operations after amortization of extraordinary restructuring costs)	149	96	(38)	(129)	(210)
Return on equity	10.5%	5.9%	–	–	–
Balance Sheet					
Assets					
Current	554	742	706	787	661
Fixed	1,828	1,650	1,528	1,501	1,479
Other	126	342	392	387	358
	2,508	2,734	2,626	2,675	2,498
Liabilities and equity of Canada					
Current	604	672	622	690	564
Long-term debt	80	80	–	–	–
Employee termination benefits	334	339	392	387	358
Equity of Canada	1,490	1,643	1,612	1,598	1,576
	2,508	2,734	2,626	2,675	2,498
Fixed Asset Acquisitions					
Land and buildings	59	60	41	42	20
Operating equipment	111	66	60	42	23
Office and other equipment	150	118	20	31	13
	320	244	121	115	56
Extraordinary Restructuring Costs	–	124	190	39	–
Government Funding					
Operations	–	–	30	129	184
Equity	–	–	204	61	1

	1989/90	1988/89	1987/88	1986/87	1985/86
Operating Dimensions					
Revenue from postal operations by product *					
(millions of dollars)					
Letters	**1,985**	1,895	1,762	1,648	1,527
Publications	**315**	315	306	298	296
Addressed Admail	**246**	218	183	129	123
Parcels	**365**	324	296	301	270
Special services	**274**	251	238	227	205
Total addressed	**3,185**	3,003	2,785	2,603	2,421
Unaddressed Admail	**175**	165	139	151	145
Total mail	**3,360**	3,168	2,924	2,754	2,566
Other	**220**	243	215	216	192
Revenue from postal operations	**3,580**	3,411	3,139	2,970	2,758
Per cent increase	**5.0%**	8.7%	5.7%	7.7%	10.3%
Volume by product *					
(millions of pieces)					
Letters	**4,580**	4,471	4,370	4,362	4,200
Publications	**612**	580	590	594	587
Addressed Admail	**1,103**	1,017	889	741	655
Parcels	**103**	90	93	103	101
Special services	**82**	62	60	59	56
Total addressed	**6,480**	6,220	6,002	5,859	5,599
Unaddressed Admail	**2,640**	2,048	1,809	2,079	2,097
Total mail	**9,120**	8,268	7,811	7,938	7,696
Per cent increase (decrease)	**10.3%**	5.9%	(1.6%)	3.1%	5.3%
Employment-operations					
Millions of hours paid	**127.5**	128.2	128.1	126.4	128.1
Per cent increase (decrease)	**(0.5%)**	0.1%	1.3%	(1.3%)	(1.1%)
Employee strength					
(at year-end)					
Full-time	**50,522**	52,193	53,093	52,760	52,345
Part-time	**9,802**	8,945	9,089	8,880	9,027
Total	**60,324**	61,138	62,182	61,640	61,372
Per cent increase (decrease)	**(1.3%)**	(1.7%)	0.9%	0.4%	(2.5%)
Operating Performance					
Efficiency indicators					
Pieces of mail processed per hour paid	**297.4**	283.7	266.3	255.5	247.6
Per cent increase	**4.8%**	6.5%	4.2%	3.2%	2.5%
Letter carrier points of call per hour paid	**48.3**	47.5	47.1	46.6	45.4
Per cent increase	**1.7%**	0.8%	1.1%	2.6%	3.4%
Work stoppages					
Thousands of hours lost	**2.8**	253.3	1,394.1	9.4	51.9
Revenue from postal operations per piece (cents)	**39.3**	41.3	40.2	37.4	35.8
Cost of postal operations per piece (cents)	**38.1**	40.1	40.6	39.0	38.6

*** Comparative figures have been reclassified to conform with the current year's presentation.**

1989-1990



POSTE MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Profil de l'entreprise

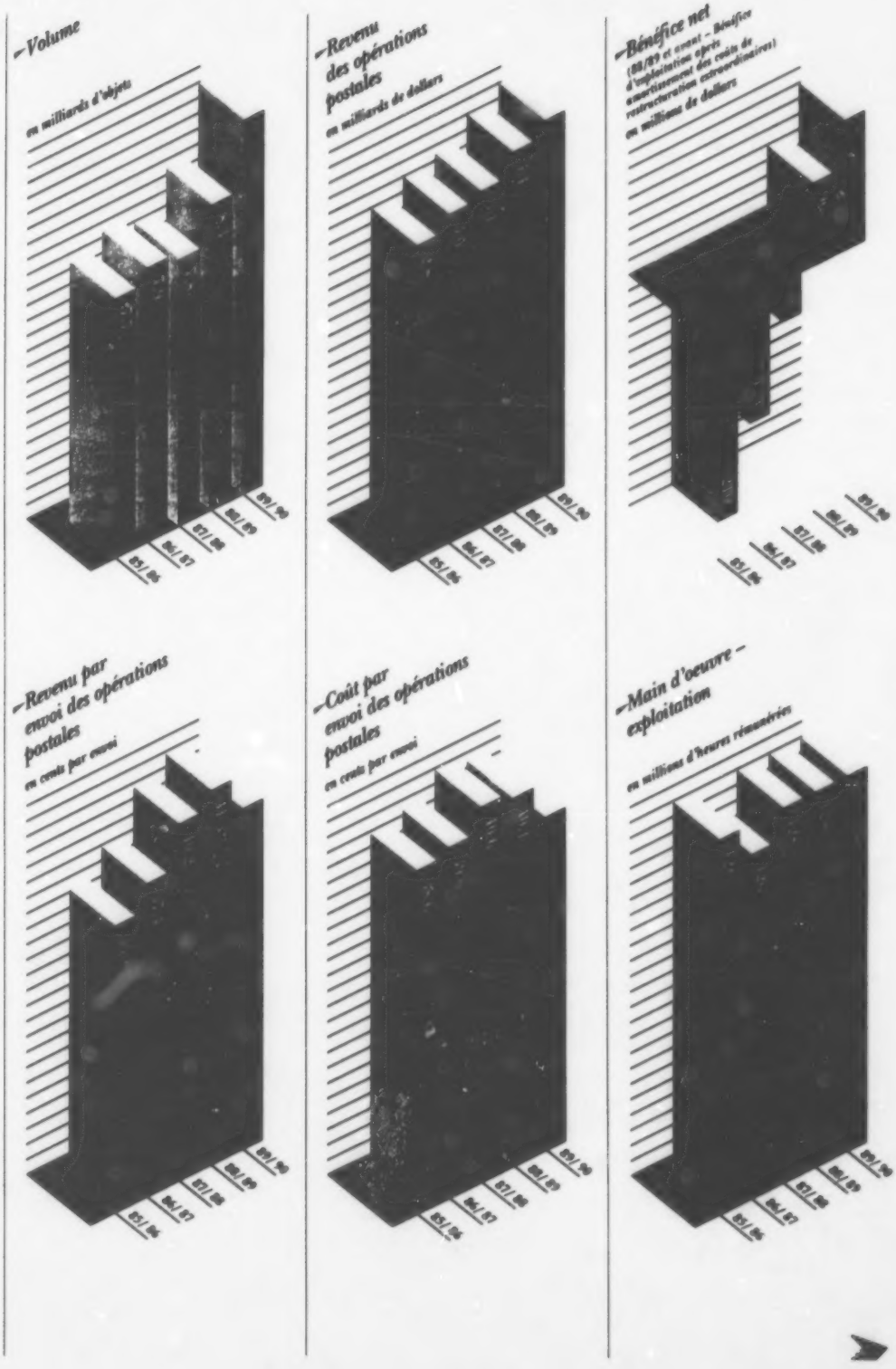
Nous sommes la Société canadienne des postes, une entreprise comprenant plusieurs milliers d'employés. Ensemble, nous voulons livrer aux Canadiens des produits et des services postaux fiables et accessibles, à des prix abordables.

En tant que société d'État fédérale, nous sommes responsables de lever, traiter et livrer annuellement quelque neuf milliards de messages et colis. Le nombre de points de remise desservis dans les régions rurales et urbaines du Canada dépasse les 11 millions. Nos produits et services sont commercialisés à l'aide d'un réseau reliant plus de 16 700 points de vente dont plus de 68 pour cent sont administrés par des entreprises privées.

La Société compte un effectif de 60 000 employés à temps plein et à temps partiel. Des milliers d'employés occasionnels y trouvent également du travail. Nous administrons un réseau de 29 grands établissements de traitement mécanisé du courrier, ainsi qu'un parc automobile d'environ 5 700 véhicules affectés à l'acheminement. Nous sommes l'entreprise canadienne utilisant le plus de services de transport, qu'ils soient terrestres ou aériens.

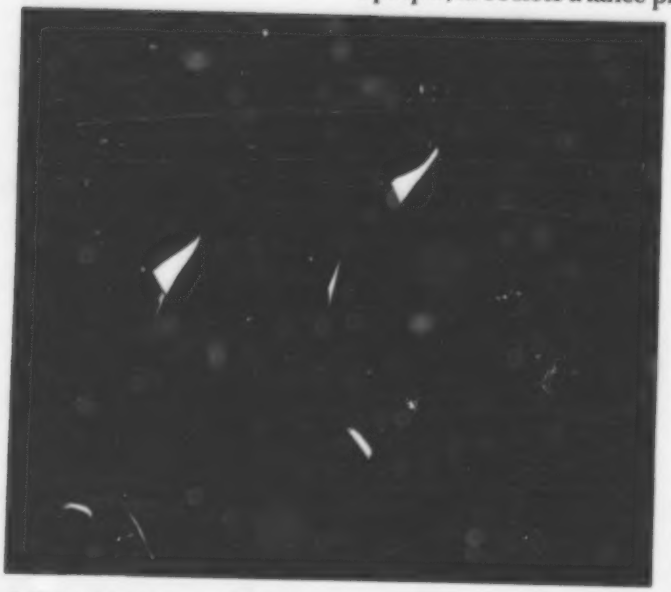
Table des matières

Faits saillants 1
Perspective de la direction 2
Nos clients et nos produits 4
Nos timbres 10
Nos services et notre exploitation 12
Nos gens 16
Nos administrateurs et nos dirigeants 18
Nos bureaux principaux 19
Notre rendement financier 20
Rétrospective de cinq ans 34


–Volume
en milliards d'objets
–Revenu des opérations postales
en milliards de dollars
–Bénéfice net
(88/89 et avant – Bénéfice d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires)
en millions de dollars
–Revenu par envoi des opérations postales
en cents par envoi
–Coût par envoi des opérations postales
en cents par envoi
–Main d'oeuvre – exploitation
en millions d'heures rémunérées

L'année 1989-1990 a permis à la Société canadienne des postes de franchir une autre étape importante de son histoire. En effet, pour la deuxième année consécutive, nos résultats, notamment nos bénéfices, ont progressé à un rythme remarquable. Notre empressement à vouloir améliorer le service à la clientèle et à maintenir un solide rendement financier a largement contribué à cette réussite.

Pour mériter le titre de «transporteur préféré» sur le marché canadien, il faut prévoir les besoins des clients et y répondre rapidement et de manière innovatrice. Dans cette optique, la Société a lancé plusieurs nouveaux produits et ajouté de nouvelles caractéristiques à ses produits existants. Ainsi les enveloppes Lettre spéciale et Occasion spéciale, le Colis accéléré pour les particuliers et les entreprises, de même que le Timbrexpress autocollant constituent autant de preuves que la Société a su réagir aux besoins de sa clientèle en 1989-1990.



Sylvain Cloutier, président du conseil (à droite), et Donald H. Lander, président-directeur général, au Centre national de contrôle.

La Société reconnaît que pour honorer ses engagements au titre du service, elle dépend de la qualité des produits et services de ses fournisseurs. À cette fin, la Société canadienne des postes a tenu dans l'année sa première «Journée des fournisseurs», une initiative qui s'inscrit parmi plusieurs autres ayant pour but d'établir de meilleures lignes de communication.

Cette année, la Société a accompli des progrès remarquables en traitant et en livrant 9,1 milliards de pièces de courrier, soit une hausse de 10,3 pour cent comparativement aux 8,3 milliards de l'année précédente. Le 18 décembre 1989, la Société a établi un nouveau record pour une journée de 50,8 millions de pièces de courrier livrées par ses facteurs dans les centres urbains du pays desservis par ses 29 grands établissements de traitement mécanisé.

Les revenus provenant des opérations postales se sont élevés à 3,6 milliards de dollars pour l'exercice, une hausse de 169 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, attribuable à une croissance continue du volume dans toutes les gammes de produits de la Société.

Pour la deuxième année consécutive, le cabinet de vérificateurs indépendant Ernst & Young (anciennement Clarkson Gordon) a mesuré le rendement de la Société au chapitre de la livraison. Ils ont constaté qu'au cours du dernier trimestre de l'exercice, la Société a atteint un taux de livraison à temps de 97 pour cent, une amélioration de deux points de pourcentage par rapport à la même période l'année précédente.

La Société a graduellement élargi sa clientèle. Au cours de 1989-1990, plus de 11 millions de points de remise ont été desservis, soit une hausse de plus de 200 000 comparativement à l'an dernier, ce qui témoigne de notre engagement à fournir des services postaux plus accessibles aux Canadiens.

Pour une quatrième année de suite, la Société a réussi à maintenir l'accroissement du tarif de base de la poste aux lettres en deçà du taux d'inflation; à 39 cents, ce tarif demeure le deuxième plus bas parmi les principaux pays industrialisés du monde occidental en ce qui a trait au nombre de minutes de travail requises pour gagner l'équivalent du tarif de base.

L'an dernier, la Société canadienne des postes a inscrit des bénéfices pour la première fois en trente ans. Cette année, nous sommes ravis et fiers d'annoncer à nouveau des profits de 149 millions de dollars au chapitre des opérations, soit un rendement sur l'avoir du Canada de 10,5 pour cent.

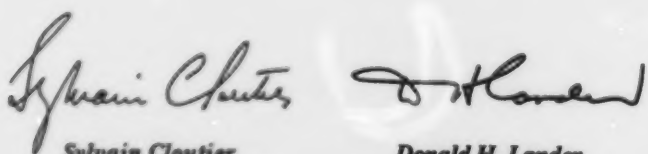
La majorité de ces bénéfices seront réinvestis dans la Société, notamment en modernisant l'équipement affecté au traitement et à la livraison du courrier. C'est ainsi que nous entendons maintenir notre position sur le marché.

La contribution de nos employés aux résultats obtenus en 1989-1990 mérite une mention spéciale. Dans le contexte de travail d'aujourd'hui, il arrive souvent que les employés doivent s'adapter rapidement aux changements de technologie, de méthodes et de procédés nécessaires au maintien de notre compétitivité. Les employés de la Société ont su relever ces défis avec toute la loyauté qu'on leur connaît et qui demeure essentielle à notre réussite.

La Société canadienne des postes continue de jouer un rôle de premier plan au sein de la communauté postale internationale. Nos représentants siègent au Conseil exécutif de l'Union postale universelle ainsi qu'à son Conseil consultatif des études postales, soulignant l'intérêt que porte la Société à l'amélioration du service postal international.

Le rapport qui suit souligne les nombreuses réalisations de 1989-1990 ainsi que le dévouement dont ont fait preuve les employés dans tous les secteurs de la Société. Étant donné les succès que nous avons connus au cours des dernières années, nous envisageons cette nouvelle décennie avec enthousiasme et optimisme. Nous sommes persuadés d'être en excellente posture pour en relever les nombreux défis.

Nous tenons à remercier Jackson J. Chernoff, dont le mandat au conseil d'administration a pris fin au cours de l'exercice, de sa précieuse contribution à la réussite de la Société au cours des trois dernières années.



Sylvain Cloutier
Président du conseil d'administration

Donald H. Lander
Président-directeur général

Le programme Poste-bonheur vise à améliorer notre efficacité opérationnelle durant la période des fêtes. Il accélère le traitement et permet à nos clients de transmettre à coût moindre leurs souhaits de Noël.

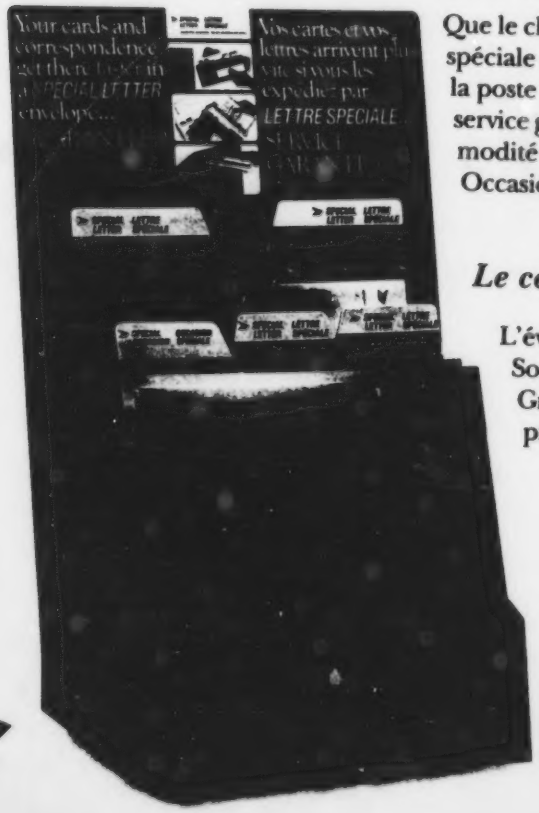
Au cours de l'année, la Société canadienne des postes a continué de fournir à ses clients les nouveaux produits et services correspondant à leurs besoins. En faisant davantage appel à la Société, ses clients ont démontré leur confiance et reconnu sa capacité de satisfaire aux normes de service. Par conséquent, les volumes ont augmenté dans toutes les gammes de produits.

Afin de demeurer concurrentielle sur les marchés nord-américains, la Société a élargi sa tarification domestique préférentielle de la poste aux lettres au courrier commercial à destination des États-Unis. Cette tarification accordée aux entreprises clientes témoigne de l'engagement de la Société à l'égard de l'amélioration du service et de sa volonté de partager avec celles-ci toute efficacité opérationnelle.

Cet étalage au point de vente illustre les enveloppes Lettre spéciale et Occasion spéciale qu'offre la Société. Chacune d'elles assure au client un service fiable, garanti et rapide.

La Lettre spéciale

La nouvelle gamme de produits pour les entreprises et les particuliers à la recherche d'un service semblable aux messageries, mais moins coûteux, a été très bien accueillie. Il s'agit entre autres de la Lettre spéciale et de l'enveloppe Occasion spéciale qui offrent tarif fixe payé d'avance, commodité et service garanti.



Que le client choisisse l'enveloppe Lettre spéciale, l'enveloppe Occasion spéciale ou le collant Livraison spéciale pour ses propres enveloppes de la poste aux lettres, ces produits lui assurent l'efficacité et la fiabilité d'un service garanti. De plus, il bénéficie d'un tarif raisonnable et de la commodité de pouvoir déposer l'enveloppe Lettre spéciale et l'enveloppe Occasion spéciale dans n'importe quelle boîte aux lettres.

Le colis

L'événement marquant de l'année dans le secteur des colis à la Société canadienne des postes a été l'introduction du Colis accéléré. Grâce au vaste réseau de levée et de livraison de la Société, ce produit offre un service fiable et des plus concurrentiels.

Les clients peuvent se prévaloir du service de Colis accéléré à plus de 8 400 points de vente dans le réseau de détail de la Société. Il permet la livraison le lendemain aux destinations locales et à la plupart des centres dans la même province, et le surlendemain pratiquement partout ailleurs au pays.

Quant au Colis commercial de surface, mis en marché en 1988-1989, il offre un service de levée cinq jours sur sept aux clients qui expédient 25 colis ou plus par semaine.

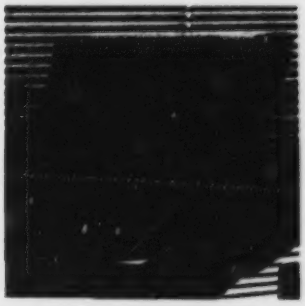
Le Colis commercial aérien possède toutes les caractéristiques du Colis commercial de surface, assorties d'un service de livraison par avion de deux jours vers les principaux centres nationaux.

La Société a pris un engagement ferme à l'égard du secteur des colis afin d'offrir à sa clientèle des produits de qualité égale, sinon supérieure, à tous ceux offerts sur le marché.

L'enveloppe Occasion spéciale offre à la fois l'apparence et la substance. Elle est attrayante à recevoir et sa livraison est garantie.

	Pourcentage d'augmentation (de diminution)	1989-1990	1988-1989
Revenu par produit (en millions de dollars)			
Lettres	4,7%	1 985	1 895
Publications	0,0%	315	315
Mediaposte avec adresse	12,8%	246	218
Colis	12,7%	365	324
Services spéciaux	9,2%	274	251
Total d'envois adressés	6,1%	3 185	3 003
Mediaposte sans adresse	6,1%	175	165
Envois totaux	6,1%	3 360	3 168
Autres	(9,5%)	220	243
Revenu des opérations postales	5,0%	3 580	3 411
Volume par produit (millions d'envois)			
Lettres	2,4%	4 580	4 471
Publications	5,5%	612	580
Mediaposte avec adresse	8,5%	1 103	1 017
Colis	14,4%	103	90
Services spéciaux	32,3%	82	62
Total d'envois adressés	4,2%	6 480	6 220
Mediaposte sans adresse	28,9%	2 640	2 048
Envois totaux	10,3%	9 120	8 268

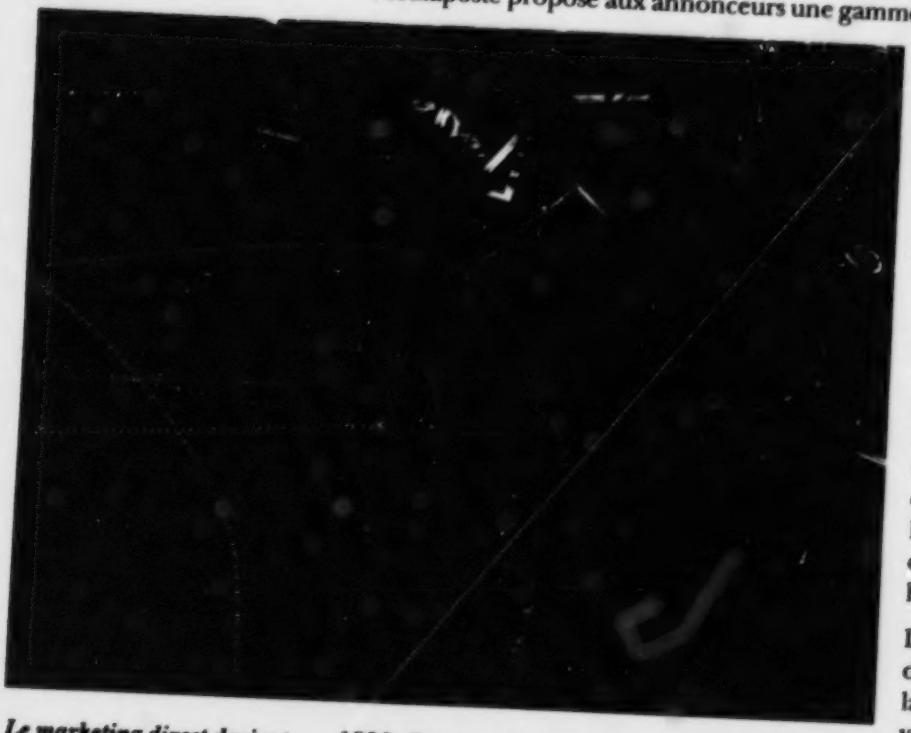
Les chiffres comparatifs ont été reclassés afin d'être conformes avec la présentation de l'exercice écoulé.



La Lettre spéciale, tout comme les services de messageries, est rapide, fiable et garantie, mais à un coût moindre. Ces enveloppes économiques et commodes, ainsi que leurs collants, sont de plus en plus populaires auprès des entreprises et des particuliers.

La Mediaposte

Le publipostage, que la Société appelle la Mediaposte, constitue l'un des moyens de publicité les plus en vogue au Canada. Pour les consommateurs, la Mediaposte offre un plus vaste choix de produits et permet de comparer les prix plus facilement. La Mediaposte propose aux annonceurs une gamme complète d'options de livraison. Ainsi, la Mediaposte offre une couverture totale et inégalée de chaque adresse au pays, tant dans les régions urbaines que rurales, englobant les maisons, les appartements et les entreprises. Les annonceurs peuvent cibler des marchés précis, soit des régions ou des secteurs socio-démographiques, ou même utiliser des listes d'adresses.



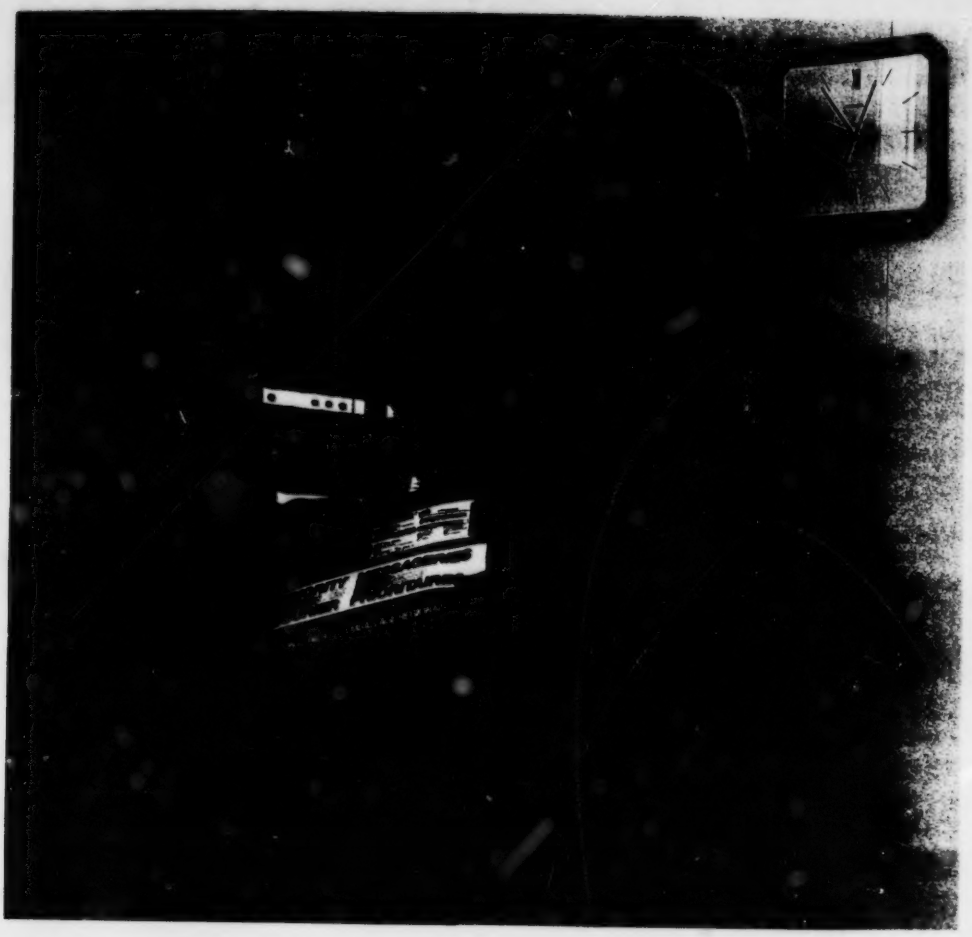
Le marketing direct devient de plus en plus populaire à cause de sa sélectivité, de la mesurabilité de ses résultats et de sa flexibilité créative.

À mesure que les entreprises, qui souvent possèdent d'importantes listes d'adresses, se rendaient compte de sa valeur comme outil de marketing, le volume de la Mediaposte avec adresse s'est accru de neuf pour cent au cours de l'année écoulée.

Dans le marché très compétitif de la publicité postale sans adresse, la Société a réussi à accroître ses volumes de 29 pour cent en 1989-1990. Cette croissance montre que le marché réagit positivement à ces améliorations, notamment des limites moins restrictives sur la taille et le poids, de meilleurs prix et des programmes plus précis de contrôle de la qualité et de réaction de la clientèle.

Les Messageries prioritaires

La fiabilité, le service à la clientèle et la technologie innovatrice ont permis aux Messageries prioritaires d'accroître leurs volumes d'environ un tiers et leurs revenus de 20 pour cent au cours de 1989-1990. En ajoutant de nouvelles caractéristiques telles que de meilleures normes de service, la livraison le soir et la fin de semaine, des services de facturation et en simplifiant la grille tarifaire, les Messageries prioritaires continuent de progresser dans ce secteur très compétitif du marché.



Les Messageries prioritaires plaisent aux entreprises à cause de leur rapidité, de leur fiabilité, de leurs prix compétitifs et de la commodité des enveloppes payées d'avance.

Afin d'appuyer cette croissance, des facilités consacrées aux Messageries prioritaires ont été mises en place dans les aéroports d'Ottawa et de Montréal au cours de l'exercice. Il en est résulté de meilleures communications et un traitement plus rapide des pièces de messageries.

Les produits de pistage du courrier comportent plusieurs options de sécurité, de repérabilité et de preuve de livraison que l'on peut adapter à toute pièce de courrier.

Les envois de publications

Les envois de publications portent sur les magazines et les journaux de même que sur les livres provenant des éditeurs et des librairies. Bien que le gouvernement fédéral ait réduit le soutien qu'il accorde en vertu du programme d'aide à la distribution des publications, la Société a maintenu sa part de ce marché tout en connaissant une légère augmentation de volume.

Options de repérage

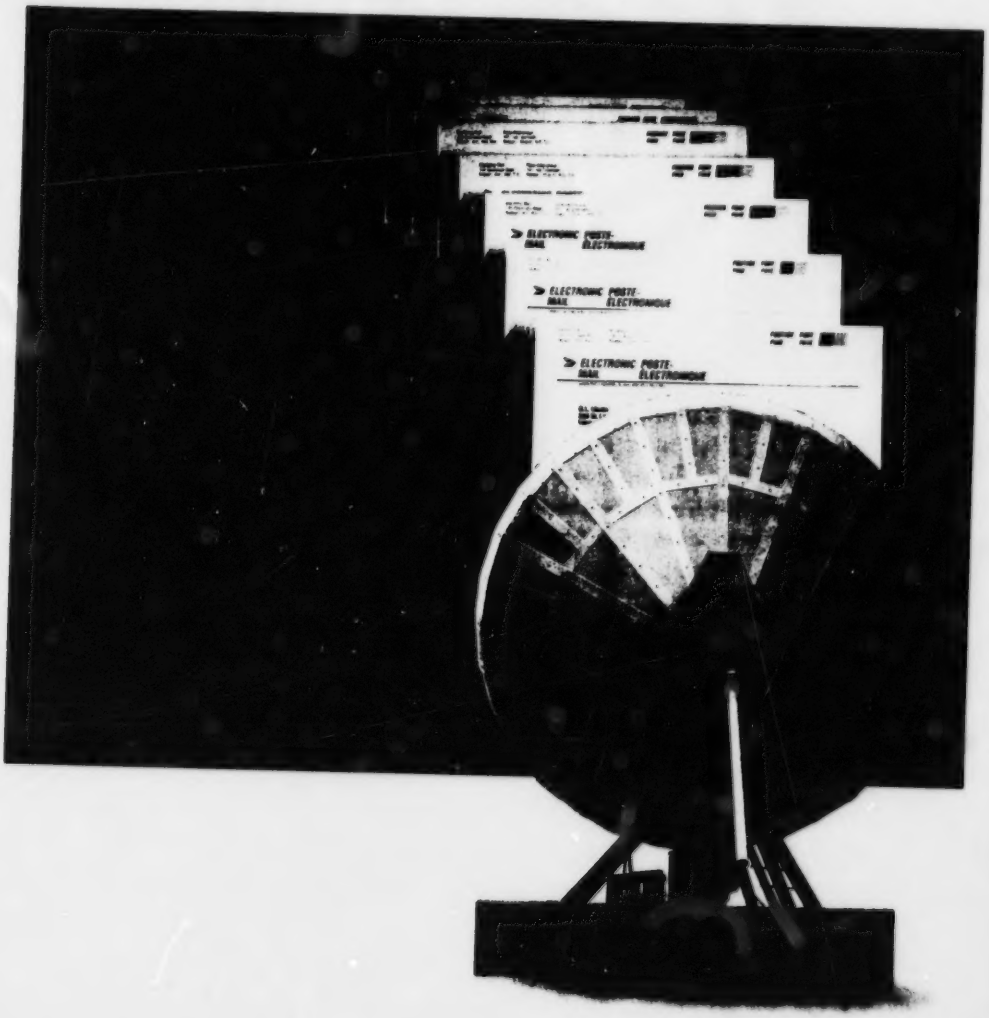
En 1989-1990, on a modifié les produits de courrier recommandé pour mieux répondre aux exigences du marché. Grâce à l'envoi recommandé et l'envoi recommandé sécurité, les clients ont maintenant le choix du prix et du genre de service. Ces options possèdent un code à barres exclusif permettant à la Société de saisir électroniquement la date de livraison effective de chaque pièce.

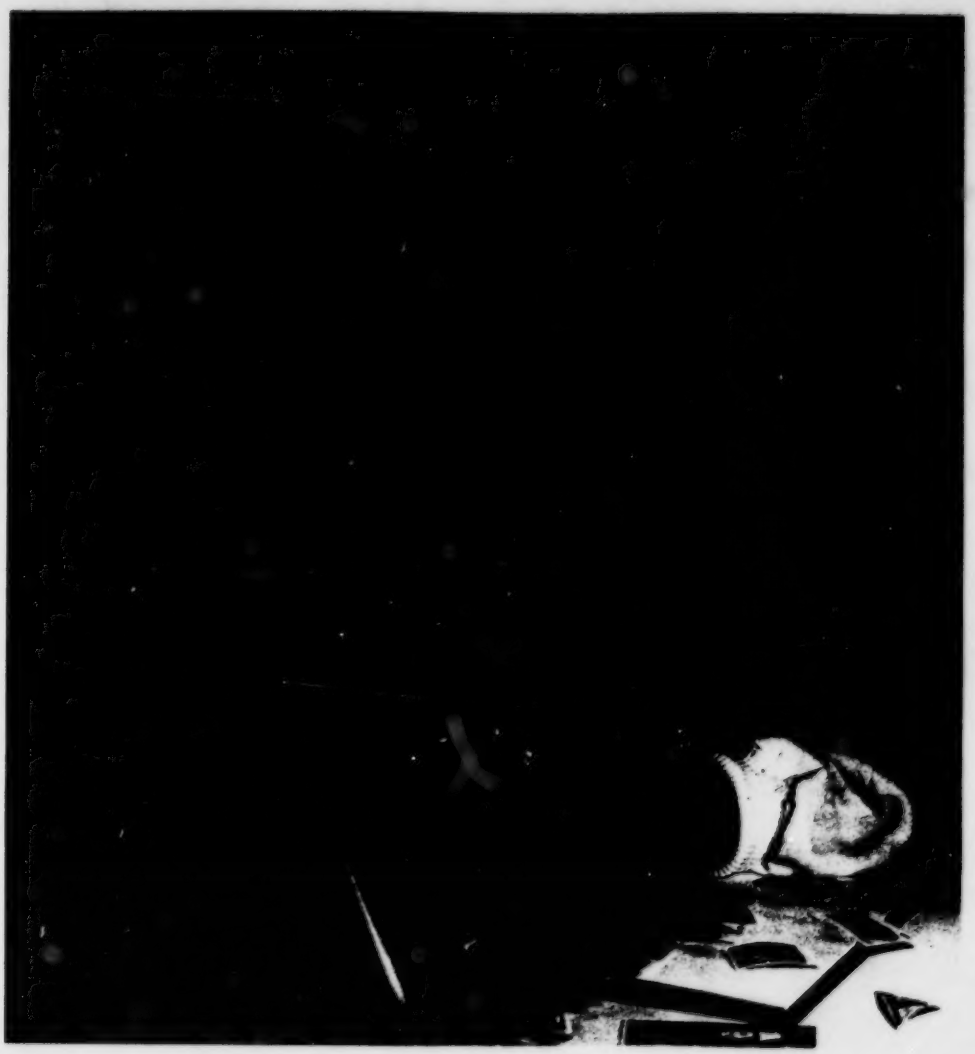
Le courrier électronique

Le courrier électronique en nombre (CEN), un produit de communication en demande croissante, a vu son volume tripler l'an dernier. Le CEN permet de transmettre rapidement de grandes quantités de courrier, comme les relevés de compte, les factures et la Mediaposte, à un établissement de production situé près des destinataires où le courrier en question est imprimé, puis livré sans délai. Pour les grands expéditeurs de courrier, ce produit marie bien simplicité, efficacité et rendement.

Intelpost est un service de transmission par télécopieur qui permet aux clients d'envoyer et de recevoir électroniquement des messages dans tout le Canada et dans 64 autres pays. Le réseau Intelpost est passé de 373 points d'accès en 1988-1989 à plus de 540 en 1989-1990, permettant ainsi à plus de Canadiens d'avoir accès au courrier électronique.

Le courrier électronique en nombre (CEN) est rapide, fiable et adressé et livré au destinataire. Par rapport à l'année précédente, les centres de CEN du Canada ont en 1989-1990 triplé leur volume.





Le cahier du Club des Aventuriers des timbres, une introduction intéressante et éducative à la philatélie auprès des jeunes.

Le programme philatélique

En 1989-1990, la Société canadienne des postes a émis 14 timbres courants et 32 timbres commémoratifs.

La Société canadienne des postes a perpétué sa tradition de commémorer l'histoire du Canada et les accomplissements des Canadiens. Comme dans le passé, les timbres du Canada, tels ceux de la série sur les chefs-d'oeuvre de l'art canadien, ont été reconnus internationalement pour leur grande qualité de réalisation et de conception.

La Société a pris des initiatives pour rendre les Canadiens plus conscients de la richesse de leur patrimoine national et pour les inciter à donner en cadeau et à collectionner des timbres et des produits philatéliques.

Après la sortie, en décembre 1988, du film pour enfants *Les Aventuriers du timbre perdu* commandité par la Société canadienne des postes, le Club des Aventuriers des timbres a été formé pour rallier une nouvelle génération de philatélistes. Le lancement du Club, qui compte maintenant 35 000 membres, et le visionnement du film ont donné lieu à des activités de promotion comme la vente d'un album d'autocollants servant à initier les jeunes à la philatélie.

En 1989-1990, on a proposé aux enseignants de faire valoir auprès des étudiants la valeur éducative et culturelle de la philatélie. Ce genre d'initiative sera maintenu.

La Société a été l'une des premières administrations postales du monde à offrir à sa clientèle le Timbrexpress autocollant.

Timbres commémoratifs

Les timbres commémoratifs, qui font l'objet d'un tirage limité, rendent hommage à des gens, à des événements et à des lieux qui ont marqué notre histoire. La Société canadienne des postes exprime ainsi la fierté qu'inspirent notre histoire et notre riche patrimoine. Habituellement offerts pour une période de six mois, ils constituent d'attrayants articles à collectionner.

Fête du Canada – Photographie canadienne (4 x 0,38 $)
Ces timbres, qui ont souligné le 150e anniversaire de la photographie canadienne, rendent hommage au travail de quatre photographes canadiens du XIXe siècle.
Le 23 juin 1989

Chefs-d'oeuvre de l'art canadien – *Bandeau rituel* (1 x 0,50 $)
Deuxième de la série consacrée aux chefs-d'oeuvre, ce timbre reproduit le *Bandeau rituel*, une couronne que portaient les chefs tsimshians.
Le 29 juin 1989

Poètes – Louis H. Fréchette et Archibald Lampman (2 x 0,38 $)
Ce jeu émis à l'occasion du 150e anniversaire de la naissance de Louis-Honoré Fréchette salue deux grands poètes canadiens du XIXe siècle.
Le 7 juillet 1989

Champignons (4 x 0,38 $)
L'émission de ce jeu de quatre timbres présentant des champignons canadiens a coïncidé avec la tenue à Toronto du congrès de la *Mycological Society of America*.
Le 4 août 1989

Régiments – Le Royal 22e Régiment et le *Princess Patricia's Canadian Light Infantry* (2 x 0,38 $)
Cette émission est venue célébrer le 75e anniversaire de la création de ces deux régiments d'infanterie professionnels du Canada.
Le 8 septembre 1989

Le commerce international (1 x 0,38 $)
Pour souligner l'importance du commerce international dans l'économie canadienne, ce timbre a été introduit au début du Mois canadien des exportations.
Le 2 octobre 1989

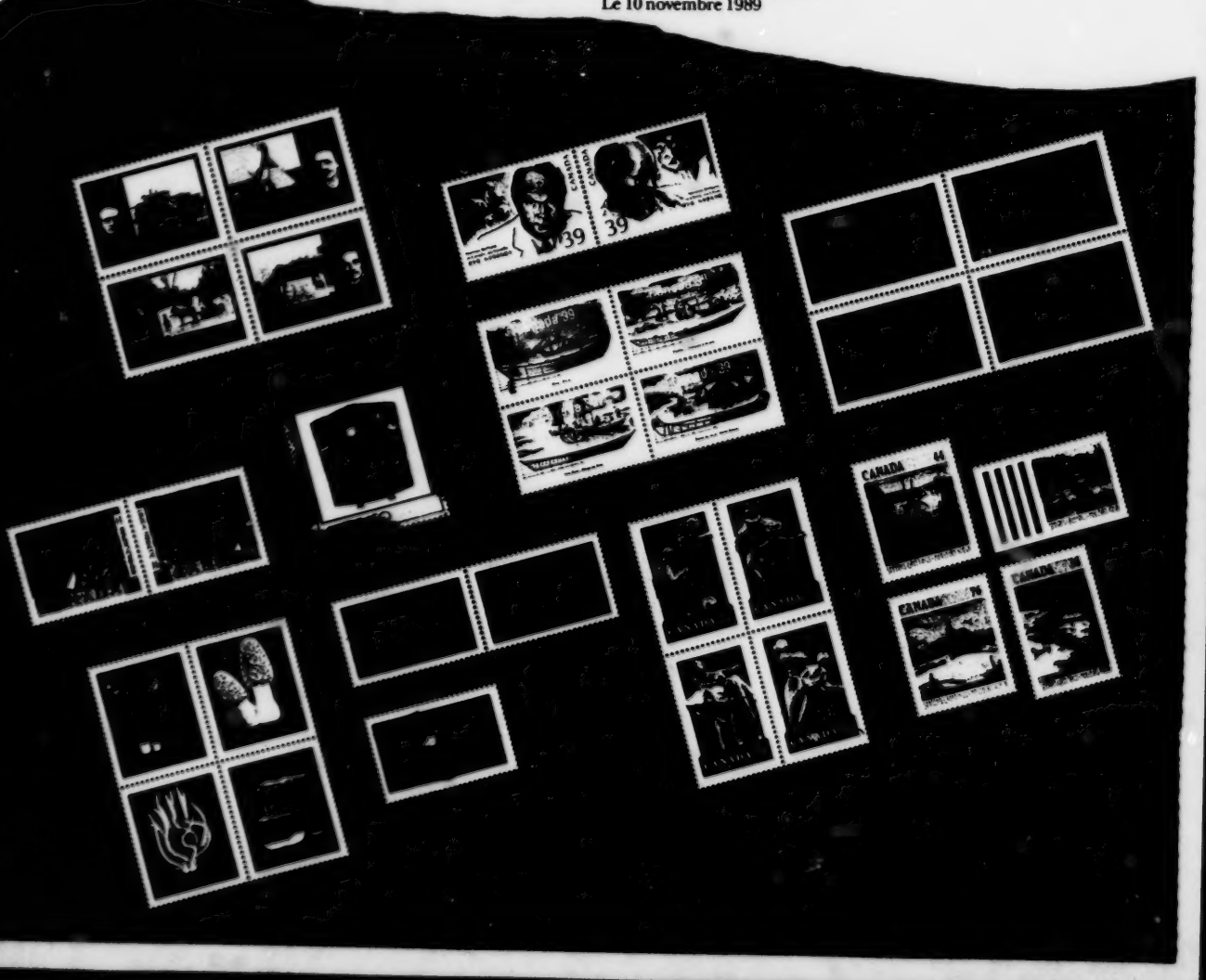
Les arts du spectacle – Cinéma, danse, théâtre et musique (4 x 0,38 $)
Ce jeu a marqué le 50e anniversaire du *Royal Winnipeg Ballet* et de l'Office national du film, le 30e anniversaire du *Vancouver Opera* et le 25e anniversaire du Centre des arts de la Confédération à Charlottetown.
Le 4 octobre 1989

Noël – Paysages hivernaux (0,33 $, 0,38 $, 0,44 $ et 0,76 $)
Les quatre timbres de Noël de 1989 reproduisent autant de paysages hivernaux signés par des artistes canadiens de renom.
Le 26 octobre 1989

Seconde Guerre mondiale – De nouveau en guerre, à contrecoeur (4 x 0,38 $)
Ce jeu est le premier d'une série rappelant les réalisations et les sacrifices des Canadiens au cours de la Seconde Guerre mondiale.
Le 10 novembre 1989

Norman Bethune (2 x 0,39 $)
Dans le cadre d'une émission conjointe avec la République populaire de Chine, ces deux timbres canadiens rendent hommage au Dr Norman Bethune, médecin et humaniste célèbre.
Le 2 mars 1990

Embarcations – Embarcations de service (4 x 0,39 $)
Ce deuxième jeu de la série sur les embarcations illustre des embarcations de service qu'ont utilisées les pionniers européens ainsi que les pêcheurs, les explorateurs, les commerçants et les draveurs du Canada.
Le 15 mars 1990



Timbres courants

Les timbres courants sont émis régulièrement et demeurent en circulation pendant une période indéterminée.

Timbres courants de valeur élevée (1,00 $ et 2,00 $)
Ces timbres, les premiers d'une série de valeurs élevées consacrée à l'architecture, mettent en vedette la bibliothèque publique Runnymede de Toronto (1,00 $) et la gare ferroviaire de McAdam au Nouveau-Brunswick (2,00 $).
Le 5 mai 1989

Timbre courant – « Timbrexpress » (1 x 0,38 $)
Ce timbre autocollant, de facture moderne, a pour motif le drapeau du Canada se détachant sur une forêt.
Le 28 juin 1989

Timbre courant au nouveau tarif – Drapeau (1 x 0,39 $)
L'année 1990 marque le 25e anniversaire de l'adoption du drapeau canadien.
Le 28 décembre 1989

Timbre courant au nouveau tarif – La Reine (1 x 0,39 $)
Ce timbre reprend un portrait de la Reine réalisé par Yousuf Karsh.
Le 12 janvier 1990

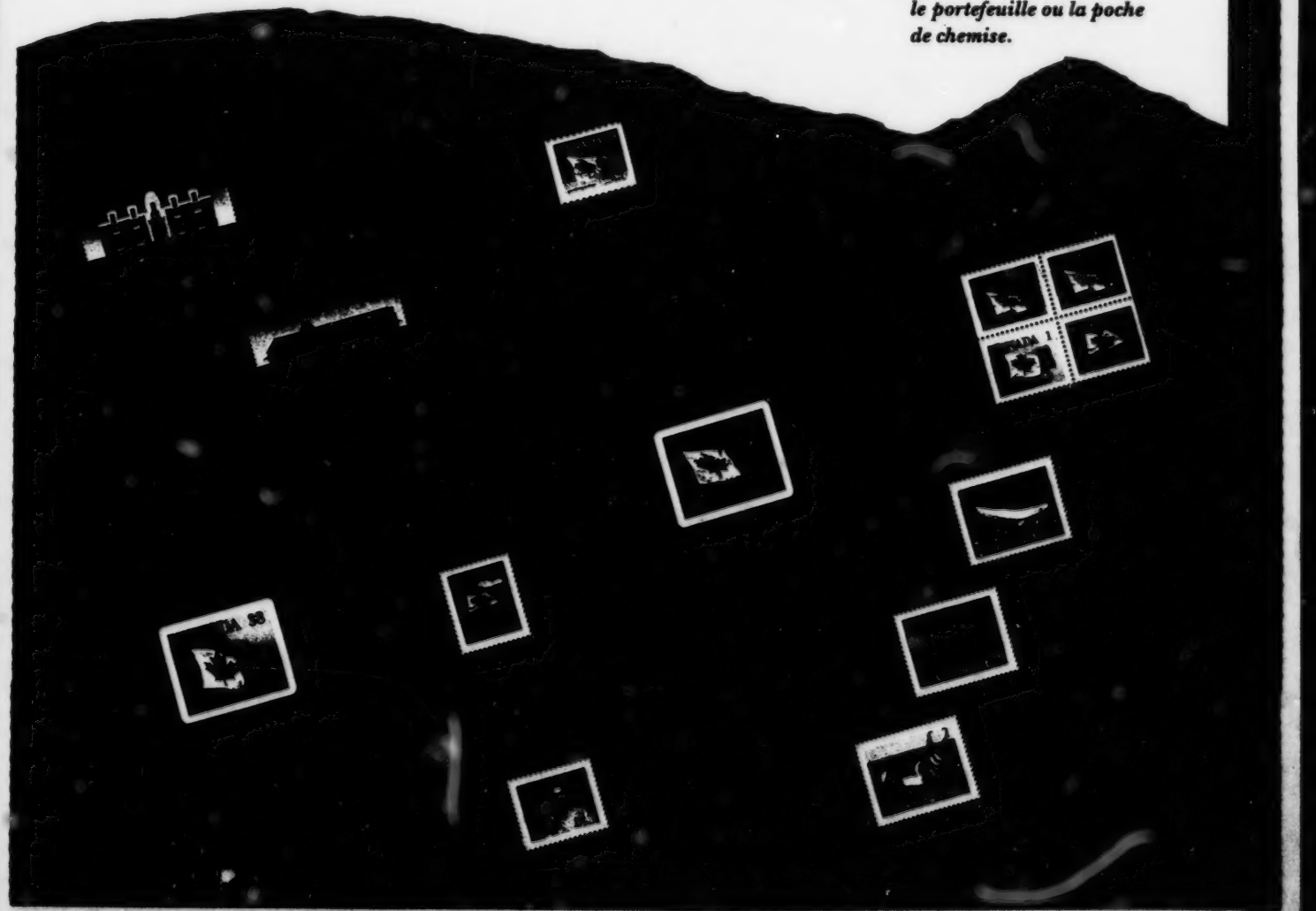
Timbres courants aux nouveaux tarifs – Mammifères (0,45 $, 0,61 $ et 0,78 $)
Ces timbres présentent l'antilope d'Amérique, le loup et le béluga.
Le 12 janvier 1990

Timbres courants aux nouveaux tarifs – Carnet de distributeur – Drapeau (0,01 $, 0,05 $ et 0,39 $)
Les timbres de ce nouveau carnet ont pour motif le drapeau du Canada sur trois arrière-plans différents.
Le 12 janvier 1990

Timbre courant au nouveau tarif – « Timbrexpress » (1 x 0,39 $)
Le deuxième carnet de « Timbrexpress » présente le drapeau canadien flottant au-dessus des Prairies.
Le 8 février 1990

Timbre courant au nouveau tarif – Rouleau – Drapeau (1 x 0,39 $)
Le nouveau rouleau renferme 100 timbres illustrant le drapeau.
Le 8 février 1990

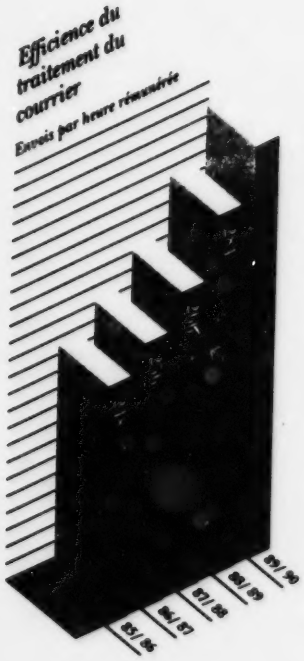
Les nouveaux carnets de timbres pratiques se glissent facilement dans le portefeuille ou la poche de chemise.



Fiabilité du service

Au cours de 1989-1990, la Société canadienne des postes a retenu de nouveau les services d'Ernst & Young (anciennement Clarkson Gordon), un cabinet indépendant de vérificateurs, et lui a confié le mandat de mesurer la fiabilité du service que fournit la Société d'un océan à l'autre et de publier les résultats de son analyse.

Le rapport d'Ernst & Young portant sur le dernier trimestre de l'exercice montre qu'à l'échelle nationale, 97 pour cent des lettres dûment préparées et destinées au même centre urbain ont été livrées en deçà de deux jours ouvrables, comme s'y est engagée la Société; 97 pour cent des lettres destinées à un autre centre urbain de la même province ont été livrées en deçà de la norme de trois jours ouvrables de la Société; et des lettres destinées à un autre centre urbain d'une autre province, 97 pour cent ont respecté la norme de quatre jours ouvrables. Ces résultats représentent, par rapport à la période correspondante de 1988-1989, des améliorations de rendement de trois points de pourcentage pour la norme de deux jours, de deux points de pourcentage pour celle de trois jours et de un point de pourcentage pour celle de quatre jours.



Efficience du traitement du courrier

Tout au long de l'année, la Société a fait divers changements opérationnels pour répondre au besoin d'un meilleur service à la clientèle. Ceci comprend la modernisation du matériel autant que la consolidation des installations de traitement.

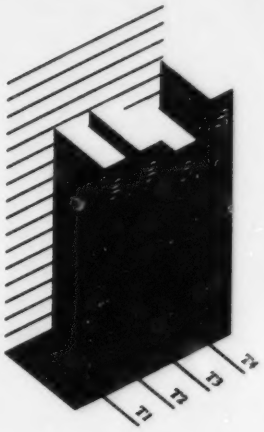
À Toronto, on a installé sept nouveaux lecteurs optiques de caractères. Ce matériel de pointe peut traiter 32 500 pièces de courrier à l'heure, comparativement aux 22 000 que traitait l'ancien matériel. De plus, ces machines peuvent lire quatre lignes d'adresse de même que le code postal pour ensuite vérifier la concordance du code et de l'adresse. S'ils ne concordent pas, la machine extrapole le code le plus probable et inscrit le code à barres approprié.

Des conteneurs normalisés légers pour les lettres surdimensionnées ont été mis en service partout dans le réseau de traitement de la Société. Utilisés autant par les grands expéditeurs de courrier que par la Société, ces conteneurs facilitent la manutention et protègent le courrier mieux que les sacs traditionnels.

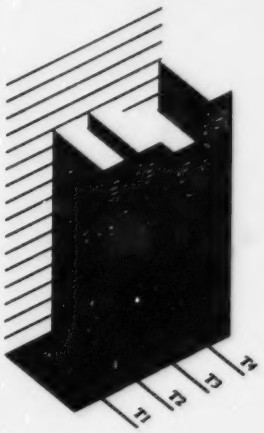
On a aussi implanté une méthode de contrôle de la performance des établissements en vertu d'une norme. En appliquant des techniques de contrôle de la production quotidienne, d'amélioration de la productivité des travailleurs, et en effectuant d'autres changements opérationnels, l'efficacité du traitement du courrier a augmenté de 4,8 pour cent en 1989-1990 par rapport à l'année précédente pour atteindre 297 pièces par heure rémunérée.

La Société a aussi une activité de recherche et développement. De concert avec un certain nombre d'entreprises du pays et de l'étranger, elle poursuit le développement de nouvelles technologies qui rendront le service postal encore plus efficient.

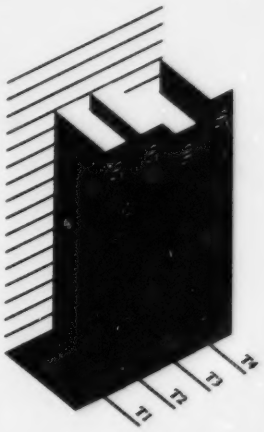
Rapports sur le rendement des services postaux – Statistiques trimestrielles de Ernst & Young – pour l'exercice financier 1989-1990



Pourcentage des lettres déposées dans un grand centre, livrées en deçà de deux jours ouvrables.



Pourcentage des lettres postées entre deux grands centres urbains d'une même province, livrées en deçà de trois jours ouvrables.



Pourcentage des lettres postées entre deux grands centres urbains de provinces différentes, livrées en deçà de quatre jours ouvrables.

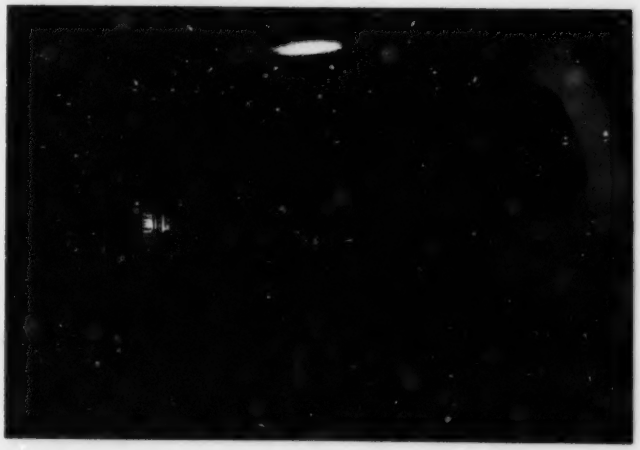
Conçues pour leur stabilité, les nouvelles boîtes aux lettres de la Société sont lestées et comportent des stabilisateurs.

Contrôle national des opérations

Le Centre national de contrôle modernisé de la Société a fonctionné pendant plus d'une année. Au moyen du système de référence des mouvements du courrier le plus perfectionné au monde, le personnel du Centre peut anticiper les contretemps de livraison et trouver les solutions qui permettent à la Société de tenir ses promesses.

Un certain nombre de systèmes informatiques installés en 1989-1990 ont permis d'améliorer davantage le mouvement du courrier. Un de ceux-ci est le Système de contrôle de l'acheminement aérien, une base de données servant à suivre le mouvement des avions porteurs de courrier.

Un certain nombre d'améliorations ont été apportées au Système de rapports sur le transport de surface qui permet à la Société de contrôler le mouvement du courrier sur les routes. Ce système décèle les problèmes qu'on règle ensuite rapidement pour livrer le courrier dans les délais prévus. Il a été étendu aux transporteurs nationaux et aux installations de la Société, pour un total de 98 établissements.



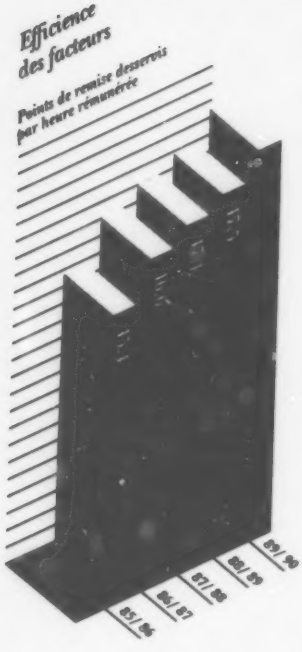
Le Centre national de contrôle de la Société permet une surveillance précise, sur l'heure, du cheminement du courrier partout au pays.

La Société canadienne des postes a publié une série de dépliants pour aider les architectes et les promoteurs immobiliers à planifier la livraison centralisée du courrier dans les complexes résidentiels et commerciaux.

Levée et livraison

Pour la huitième année consécutive, la performance des facteurs s'est améliorée par rapport à l'année précédente. Les points de remise, ou adresses, desservis par heure se sont élevés à 48,3, soit une augmentation de 1,7 pour cent par rapport à 1988-1989. Le réseau de distribution s'est agrandi de plus de 200 000 points de remise.

On a aussi mis en circulation dans les succursales postales du Canada de nouvelles cartes de changement d'adresse en trois exemplaires. La Société va se servir des données recueillies au moyen de ces cartes pour implanter progressivement un système par lequel les étiquettes-adresses sont produites informatiquement et peuvent être lues par les machines. Ce système accélérera le processus de réacheminement du courrier et réduira les erreurs d'acheminement.



La Société a rempli sa promesse de fournir le service de case postale gratuit aux Canadiens pour lesquels ce service est le mode primaire de livraison. En janvier 1990, au delà de 1,2 million de clients bénéficiaient de ce service gratuit.

Vente au détail

Au cours de 1989-1990, le réseau de vente au détail de la Société a fourni à la clientèle un service plus étendu, commode et adapté aux besoins. Le nombre de points de vente où les clients ont accès aux services de la Société a augmenté de 1 020 dans les grands centres (avec une population supérieure à 100 000 habitants), et de 757 dans les petits centres et dans les collectivités rurales.

Lors d'un sondage de Gallup Canada, la très grande majorité des répondants ruraux ont affirmé être satisfaits des services offerts par les comptoirs postaux.

La Société réagit aux attentes de sa clientèle en modernisant ses comptoirs de détail.

En 1989-1990, le programme de conversion rural a été implanté dans 244 collectivités, implantation qui a suivi une étude de chaque cas. Les clients ont eu un délai de discussion de 90 jours pour faire leurs suggestions et dans chaque cas on a maintenu la livraison et l'identification postales locales. La méthode de livraison locale a été déterminée en consultation avec les clients et l'exploitant du comptoir postal. Le service postal de détail a été pleinement maintenu et même, dans la grande majorité des collectivités, il a été amplifié. Au cours de 1989-1990, il y a eu, dans les régions rurales du Canada, une augmentation nette de 320 comptoirs postaux plein service.

On poursuit la transformation des services postaux dans les régions rurales du Canada en transférant ces services dans des entreprises locales. Cette transformation se fait dans l'optique de la qualité et de la continuité du service, de la participation des gens au processus de changement et de la sensibilité aux besoins de nos employés.

Opérations internationales

La Société canadienne des postes a continué à jouer un rôle actif au sein de la communauté internationale des postes, en s'assurant que les défis d'une industrie de communication dynamique soient relevés à l'échelle globale.

À cette fin, la Société a pris un certain nombre d'initiatives, y compris la mise en oeuvre de normes d'opération pour le courrier international et des ententes améliorées avec les transporteurs aériens, les expéditeurs et les administrations des douanes et accises à l'échelle internationale. En outre, les Messageries prioritaires ont connu une expansion qui permettra à la Société d'assurer la livraison d'enveloppes le lendemain à plus de 70 pour cent des adresses commerciales aux États-Unis.

La Société a aussi mis en place un système informatisé de courrier d'arrivée qui lui permet de cerner les problèmes potentiels de service du courrier en provenance d'autres pays.

La Société joue également un rôle-clé dans les activités de l'Union postale universelle (UPU). Cet organisme sert de plateau d'interaction entre les administrations postales et il maintient les traités internationaux qui régissent les échanges postaux depuis 1874. L'UPU devient de plus en plus consciente des changements qui s'opèrent dans le milieu postal et elle a adopté une série de stratégies opérationnelles et de marketing, grâce au ferme soutien de la Société canadienne des postes, lors de son 20e Congrès, tenu à Washington, D.C., à l'automne de 1989.

On a inauguré, en septembre 1989, un établissement de traitement des colis ultra-moderne à Edmonton (Alberta), doté de matériel de traitement et de technologie de pointe permettant d'offrir un meilleur service colis.

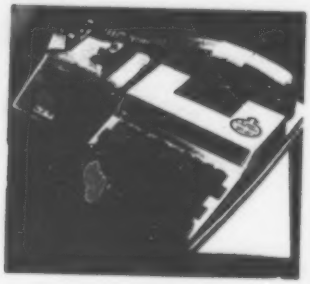
La Société canadienne des postes compte à son actif plusieurs réalisations au cours de cette période de changement fondamental. Ses succès sont largement attribuables au dévouement et aux efforts des employés des postes déterminés à atteindre les objectifs d'exploitation et de service de la Société.

Ainsi, un programme de prix pour les suggestions des employés, connu sous le nom de «Idées en action», a suscité quelque 2 000 suggestions en 1989-1990. Les auteurs de plus de 400 suggestions mises en application depuis le lancement du programme ont obtenu des prix en argent équivalent à 10 pour cent des économies réalisées lors de la première année. La plus forte récompense a été de 10 000 $. À ce jour, la première année de mise en application de ces suggestions a généré au-delà de 600 000 $ d'économies pour la Société.

Une nouvelle garde-robe a été introduite afin de refléter le professionnalisme qui fait partie des objectifs de service de la Société. Conçue par le dessinateur de mode canadien Jean-Claude Poitras, cette garde-robe sera introduite graduellement au cours des deux prochaines années.

Pendant l'exercice 1989-1990, la Société a offert une formation spécialisée permettant aux cadres d'acquérir des connaissances et des aptitudes visant à améliorer l'assiduité. En conséquence, la Société a connu une diminution de plus de 78 500 jours d'absence, pour atteindre une moyenne de 12,5 jours par employé.

La Société facilite aux malentendants du Canada l'accès à ses services grâce à un numéro 800 qui active un appareil de télécommunication pour les sourds.



Au cours de la dernière année, la Société a négocié et signé des conventions collectives avec l'Association des officiers des postes du Canada et l'Institut professionnel de la Fonction publique (IPFP) – Groupe des informaticiens. De plus, des négociations ont été amorcées avec le Syndicat des postiers du Canada qui regroupe 46 000 membres de même qu'avec l'IPFP – Groupe des ingénieurs.

À compter du 30 décembre 1989, la Société canadienne des postes interdit de fumer dans tous ses établissements en conformité avec la Loi fédérale sur la santé des non-fumeurs, dont l'objet est de protéger la santé et la sécurité des non-fumeurs contre la fumée de tabac présente dans les lieux de travail. Reconnaissant qu'il s'agissait là d'une étape difficile pour plusieurs employés, la Société a organisé des activités de promotion de la santé et elle a accordé son appui aux personnes s'efforçant d'arrêter de fumer.

La Société a établi un lien important entre la famille et le travail au moyen de son nouveau programme de bourses d'études universitaires, auquel sont admissibles les enfants de tous les employés à plein temps et à temps partiel. Le programme a généré 256 demandes en provenance de toutes les régions du pays. Les étudiants et étudiantes ont été jugés d'après l'excellence académique de même qu'en fonction de leur participation aux activités étudiantes et communautaires. Trente jeunes gens ont reçu chacun une bourse de 2 000 $.

Le maintien et l'encouragement des communications avec les employés constituent un objectif de longue date de la Société canadienne des postes. Grâce à des programmes réguliers de communication, y compris des publications internes à l'intention des employés, la Société a continué à véhiculer le message selon lequel les employés constituent un élément-clé du succès continu au cours des années 1990.

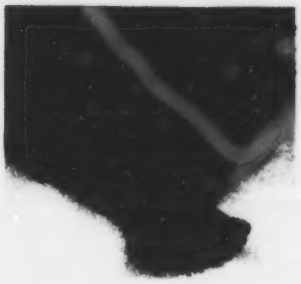
Conformément à l'engagement qu'elle a pris d'informer sa clientèle et le grand public des changements qui surviennent, la Société a instauré cette année le programme «À nous la parole». Des cadres supérieurs ont participé à ce programme en prononçant environ 400 allocutions devant les chambres de commerce, les associations professionnelles, les clubs sociaux et les organismes communautaires.

En 1989-1990, la Société a subventionné, entre autres, deux employés qui se sont distingués particulièrement dans le monde de l'athlétisme. Daniel Wesley, commis aux relations du travail à Vancouver et athlète en fauteuil roulant, a participé à une compétition internationale avec l'appui de la Société. Il a terminé au 8e rang lors du Marathon de Montréal en 1989 et il est résolu à gagner une médaille dans sa catégorie aux Jeux olympiques de 1992 qui auront lieu à Barcelone, en Espagne.

Par ailleurs, Cindy New, coordonnatrice de la bureautique à la division de Montréal et marathonienne de classe mondiale, a été parrainée pour une compétition dans le cadre des Jeux de la Francophonie qui se sont déroulés en juillet dernier, à Casablanca, au Maroc. En dépit de la chaleur extrême, Cindy, qui avait remporté les honneurs dans la division des élites féminines du Marathon de Montréal en 1988, a obtenu une médaille d'argent en terminant en seconde place dans la catégorie féminine du marathon.

Le Club Héritage a terminé son premier exercice complet et il a remporté des succès partout au pays. Mis sur pied l'an dernier dans un but de bienfaisance et pour regrouper les employés à la retraite et ceux qui comptent de longues années de service, le Club a vraiment atteint ses objectifs. Il compte maintenant 22 000 membres et 31 chapitres ont été créés. Un travail considérable a été accompli par les membres du Club dans le domaine des services communautaires, et particulièrement grâce à deux programmes qui rendent la saison des fêtes mémorable pour les enfants, les personnes confinées au logis, les personnes âgées et les personnes handicapées. Il s'agit du Programme des lettres au Père Noël de la Société canadienne des postes, et du Programme Héritage pour les personnes confinées au logis.

Au cours de 1989-1990, une forte partie du budget de bienfaisance de la Société a été consacrée au soutien financier direct d'organismes canadiens d'alphabétisation. Les Nations Unies ont proclamé 1990 l'Année internationale de l'alphabétisation et, pendant cette année, la Société entreprendra plusieurs initiatives sans précédent pour aider la cause de l'alphabétisation.



Ce symbole du mouvement pour l'alphabétisation au Canada, un dessin commandé par la Société, fait l'objet du timbre commémoratif de l'Année internationale de l'alphabétisation en 1990.

Cette année, grâce à la participation de 9 040 employés et bénévoles, la Société canadienne des postes a répondu à plus de 735 500 lettres envoyées par des enfants dans le cadre du Programme des lettres au Père Noël. Des lettres au Père Noël ont été reçues dans chacune des divisions et les Services linguistiques du siège social ont eu des demandes de traduction en 10 langues différentes. Pour la première fois, des membres du Club Héritage ont participé au programme.

Nos administrateurs et nos dirigeants

Nos administrateurs

Le 1er juin 1990

■▲● **Sylvain Cloutier**
(Ottawa, Ontario)
Président du conseil d'administration
Société canadienne des postes

■● **Donald H. Lander**
(Ottawa, Ontario)
Président-directeur général
Société canadienne des postes

▲● **Micheline Bouchard**
(Saint-Bruno, Québec)
Vice-présidente marketing
Groupe DMR Inc.

■● **Anne Chippendale**
(Calgary, Alberta)
Présidente, Chippendale Business Management Ltd. et vice-présidente du conseil d'administration
Société canadienne des postes

▲ **William P. Dalton**
(Saint-Jean, Terre-Neuve)
Directeur des ventes

■▲ **A. Ernest Downs**
(Swift Current, Saskatchewan)
Comptable agréé
Burroughs, Weber & Partners

▲ **Pierre Roy**
(Île des Soeurs, Québec)
Associé
Chartier, Moisan et Associés Inc.

Daniel J. Scanlan
(Toronto, Ontario)
Président du conseil d'administration
Arbor Capital Resources Inc.

■● **Orland Tropea**
(Oakville, Ontario)
Vice-président à la retraite du conseil
Les Entreprises Bell Canada Inc.

▲● **Terry E. Yates, F.C.A.**
(Hamilton, Ontario)
Président
Setay Holdings Ltd.

N. Roger Gauthier
Secrétaire du conseil et secrétaire de la Société

■ Membre du comité exécutif
▲ Membre du comité de vérification
● Membre du comité de rémunération

Nos dirigeants

Le 1er juin 1990

Sylvain Cloutier
Président du conseil d'administration

Donald H. Lander
Président-directeur général

Léo Blanchette
Vice-président
Opérations postales

Georges C. Clermont, c.r.
Vice-président de groupe

Harold A. Dunstan
Vice-président
Ressources humaines et administration

John A. Fellows
Vice-président
Développement

Kenneth J. Harry
Vice-président et directeur des finances

William T. Kennedy
Vice-président de groupe

Henry J. Klassen
Vice-président
Planification commerciale

Elisabeth C. Kriegler
Vice-présidente
Biens immobiliers

André Malo
Vice-président
Opérations divisionnaires

Peter T. McInenly
Vice-président
Affaires juridiques et générales

C. Dereck L. Millar
Trésorier de la Société

Jacques A. Sincennes
Vice-président
Études techniques et systèmes

Robert J. Sirois
Vice-président
Marketing et ventes

Don Swanson
Vice-président
Exploitation du réseau et approvisionnement

D. Kenneth Tucker
Vice-président
Technologie informatique

Nos bureaux principaux

Le 1er juin 1990

■ **Siège social**
Confederation Heights
Ottawa (Ontario) K1A 0B1
(613) 734-8440

▶ **Division du Pacifique**
1010, rue Howe
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4Z3
(604) 662-1575
Michael Gormick
Directeur général de la division

▶ **Division des Foothills**
10020 - 101, avenue A
Edmonton (Alberta) T5J 4J4
(403) 495-4848
Andrew Varjas
Directeur général de la division

▶ **Division du Mid-West**
266, avenue Graham
Winnipeg (Manitoba) R3C 0K0
(204) 983-5379
George Wilton
Directeur général de la division

▶ **Division Huron**
955, avenue Highbury
London (Ontario) N5Y 1A3
(519) 645-5050
Dale Fairbrother
Directeur général de la division

▶ **Division York**
20, rue Bay
Toronto (Ontario) M5J 1A2
(416) 594-4531
Robert Johnson
Directeur général de la division

▶ **Division Rideau**
2733, chemin Lancaster
Ottawa (Ontario) K1A 0C1
(613) 734-240[illegible]
André Donati
Directeur général de la division

▶ **Division de Montréal**
715, rue Peel
Montréal (Québec) H3C 4L7
(514) 345-4411
Robert Favreau
Directeur général de la division

▶ **Division de Québec**
1535, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 1V6
(418) 648-3044
André Villeneuve
Directeur général de la division

▶ **Division de l'Atlantique**
1967, rue Upper Water
Purdy's Wharf, tour 2
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3R7
(902) 494-4329
Gerry Roy
Directeur général de la division

▶ **Division des Services aux régions du Nord**
Confederation Heights
Ottawa (Ontario) K1A 0B1
(613) 734-7143
Marc L'Anglais
Directeur national

Faits saillants

Compte tenu de la rentabilité obtenue pour l'exercice 1988-1989, la Société, avec l'approbation de son actionnaire, a adopté des objectifs de performance financière devant lui permettre d'être comparée à des entreprises similaires du secteur privé quant à la taille et au risque. Parmi les objectifs ainsi établis, il y avait celui de payer au gouvernement du Canada un dividende annuel à compter de 1989-1990.

Dans le cadre de l'adoption des pratiques du secteur privé aux fins d'une gestion financière prudente, la Société canadienne des postes doit avoir une structure de capital semblable à celle de l'industrie privée. À cette fin, le gouvernement a approuvé une restructuration du capital à l'intérieur de laquelle les coûts de restructuration extraordinaires accumulés et les indemnités de cessation d'emploi reportées ont été défalqués du capital d'apport au 1er avril 1989. La restructuration du capital reflète plus adéquatement l'avoir du Canada et fournit un cadre logique en vue de mesurer la performance financière et d'établir les ratios de versement des dividendes.

L'exercice 1989-1990 témoigne d'une croissance soutenue de la rentabilité de la Société en dépit du fléchissement de l'économie au cours de la dernière moitié de l'exercice. Le bénéfice net a atteint 149 millions de dollars, excédant ainsi de 49 pour cent l'objectif de la Société. Le rendement sur l'avoir a connu une amélioration, atteignant 10,5 pour cent cette année comparativement à 5,9 pour cent l'année précédente, ce qui représente une nouvelle étape du progrès de la Société en vue d'atteindre son objectif de l'ordre de 14-15 pour cent de rendement sur l'avoir.

Compte tenu de la performance financière de la Société au cours de l'exercice 1989-1990, le conseil d'administration a déclaré un dividende de 40 pour cent du bénéfice net, atteignant 60 millions de dollars, payable le 29 juin 1990, à l'actionnaire, soit le gouvernement du Canada. La Société atteint ainsi un autre de ses objectifs financiers.

Bénéfice des opérations postales

Les opérations postales ont généré un bénéfice de 107 millions de dollars en 1989-1990, soit une marge de 3,0 pour cent, ce qui constitue une légère hausse en comparaison du niveau de rendement du dernier exercice qui atteignait 2,9 pour cent. Des pressions économiques sur le revenu des opérations postales ont entraîné une restriction de la croissance à 5,0 pour cent, en comparaison de l'objectif de 6,5 pour cent. Cette croissance représente néanmoins pour la Société une réalisation notable, puisqu'elle lui permet de conserver son record, soit celui d'une croissance soutenue du chiffre d'affaires depuis la constitution. L'engagement de la Société en vue d'assurer un service fiable et des produits conformes aux besoins de la clientèle constitue la clé de la confiance des clients et d'une croissance soutenue du chiffre d'affaires.

L'augmentation du coût des opérations postales a été limitée à 4,8 pour cent, en comparaison de l'objectif de 6,0 pour cent, la Société continuant à exercer un contrôle attentif sur l'utilisation de la main-d'oeuvre. Des améliorations du rendement ont été réalisées grâce au regroupement des activités de traitement et d'administration. Ces mesures, de même qu'une amélioration de l'efficacité du calendrier d'exécution du travail et de l'ordre des priorités, ont été rendues possibles grâce à l'engagement de la Société envers certains programmes qui visent à apporter des changements fondamentaux au système postal. Les coûts de transport ont augmenté pendant l'exercice, en raison de la mise en oeuvre d'un système de livraison et de distribution plus complet en vue de soutenir les engagements de service et l'introduction de nouveaux produits.

Autres revenus et frais

L'augmentation des taux d'intérêt survenue au cours de l'exercice a contribué à générer 58 millions de dollars de revenus d'intérêt et l'aliénation d'éléments d'actif a produit des gains de 118 millions de dollars, en raison particulièrement de la vente, à Toronto, de biens immobiliers qui excédaient les besoins d'opérations.

Ces gains ont contribué à l'investissement par la Société d'un montant de 126 millions de dollars affecté aux coûts de restructuration qui sont maintenant imputés au revenu de l'exercice en cours. Avant la restructuration de l'avoir du Canada le 1er avril 1989, ces coûts avaient été amortis et récupérés à même les revenus postaux sur une période de cinq ans. L'amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées a également été éliminé par suite de cette même restructuration.

Activité d'investissement

La Société a continué à augmenter la cadence de ses investissements, afin de respecter ses engagements de service, de faire face à l'augmentation du volume, de desservir son réseau sans cesse croissant de levée et de livraison et enfin, d'améliorer l'accès à la clientèle. L'augmentation des acquisitions d'immobilisations de 320 millions de dollars a surtout servi à améliorer les centres de traitement du courrier, à faire l'acquisition d'un matériel hautement sophistiqué pour le tri du courrier, de véhicules et de casiers postaux communautaires, en plus de l'expansion continuelle des systèmes informatiques de la Société. Un autre montant de 44 millions de dollars a été investi pour la mise au point de nouveaux produits et le réseau de vente au détail.

Responsabilité de la direction pour les rapports financiers

La direction et le conseil d'administration sont responsables des états financiers ainsi que de tout autre renseignement présenté dans ce rapport annuel conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements. Les états financiers ont été dressés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus et comprennent, lorsqu'il y a lieu, des données qui font appel à son jugement et à ses estimations.

La direction a développé et maintient des registres et documents comptables, des systèmes de contrôle et d'information financiers et administratifs, ainsi que des pratiques de gestion. Ces systèmes et pratiques ont pour but d'assurer, quant à la fiabilité de l'information financière, un degré raisonnable de certitude que les biens sont protégés et contrôlés et que les opérations sont conformes à la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, à la Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements administratifs de la Société. Des vérifications internes sont effectuées pour évaluer ces systèmes et pratiques.

Le conseil d'administration s'assure que les cadres s'acquittent de leurs responsabilités à l'égard de la déclaration financière et du contrôle interne par l'intermédiaire du comité de vérification composé de six membres du conseil dont cinq ne sont pas à l'emploi de la Société. Le comité de vérification se réunit chaque trimestre afin de passer en revue les activités de vérification interne de la Société. En outre, il se réunit au moins une fois l'an pour examiner les états financiers et le rapport annuel des vérificateurs et pour aviser le conseil d'administration à ce sujet.

Les vérificateurs externes de la Société, le vérificateur général du Canada et Deloitte Haskins & Sells vérifient les états financiers et soumettent leur rapport au ministre responsable de la Société canadienne des postes.

Rapport des vérificateurs

Au ministre responsable de la Société canadienne des postes

Nous avons vérifié le bilan de la Société canadienne des postes au 31 mars 1990 ainsi que l'état de l'avoir du Canada, l'état d'exploitation et l'état de l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues, et a comporté par conséquent les sondages et autres procédés que nous avons jugés nécessaires dans les circonstances.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement la situation financière de la Société au 31 mars 1990 ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus, appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

De plus, à notre avis, les opérations de la Société dont nous avons eu connaissance au cours de notre vérification des états financiers ont été effectuées, à tous égards importants, conformément à la partie X de la Loi sur la gestion des finances publiques et ses règlements, à la Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements administratifs de la Société.

Le vérificateur général du Canada

Kenneth M. Dye, F.C.A.

Deloitte Haskins & Sells
Comptables agréés

Ottawa, Canada
le 31 mai 1990

Bilan

31 mars (en milliers de dollars)	1990	1989
Actif		
Actif à court terme		
Encaisse et placements à court terme	378 796 $	624 600 $
Débiteurs	118 369	77 216
Frais payés d'avance	56 479	40 093
	553 644	**741 909**
Immobilisations (note 4)	**1 828 334**	**1 649 575**
Autres actifs		
Encaisse et placements réservés (note 5)	81 782	41 094
Frais de développement reportés	44 023	–
Indemnités de cessation d'emploi reportées (note 6)	–	301 309
Collection du patrimoine postal (note 7)	1	1
	125 806	**342 404**
	2 507 784 $	**2 733 888 $**
Passif et avoir du Canada		
Passif à court terme		
Créditeurs et frais courus	242 984 $	270 198 $
Salaires et avantages sociaux	136 877	185 399
Revenus reportés	177 143	167 980
Mandats-poste en circulation	47 192	48 584
	604 196	**672 161**
Dette à long terme (note 8)	**80 000**	**80 000**
Indemnités de cessation d'emploi	**333 492**	**339 122**
Avoir du Canada	**1 490 096**	**1 642 605**
	2 507 784 $	**2 733 888 $**

Dettes éventuelles (note 9)

Approuvé par le conseil d'administration :

Sylvain Cloutier

Président du conseil d'administration

A.E. Abrams

Président du comité de vérification

Exercice clos le 31 mars (en milliers de dollars)	1990	1989
Capital d'apport		
Au début de l'exercice	1 943 425 $	1 943 425 $
Redressement affecté au capital d'apport (note 6)	(588 253)	–
À la fin de l'exercice	**1 355 172**	**1 943 425**
Bénéfices non répartis (Pertes d'exploitation accumulées)		
Au début de l'exercice	(13 876)	(110 063)
Bénéfice net (1989 – Bénéfice d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires)	148 800	96 187
À la fin de l'exercice	**134 924**	**(13 876)**
Coûts de restructuration extraordinaires accumulés		
Au début de l'exercice	(286 944)	(221 244)
Additions de l'exercice	–	(123 529)
Amortissement de l'exercice	–	57 829
Redressement affecté au capital d'apport (note 6)	286 944	–
À la fin de l'exercice	**–**	**(286 944)**
Avoir du Canada	**1 490 096 $**	**1 642 605 $**

État d'exploitation

Exercice clos le 31 mars (en milliers de dollars)	1990	1989
Revenu des opérations postales (note 10)	**3 579 843 $**	**3 411 216 $**
Coût des opérations postales	**3 473 258**	**3 313 140**
Bénéfice des opérations postales	**106 585**	**98 076**
Autres revenus		
Gain lors de l'aliénation d'immobilisations	118 267	29 332
Intérêts	57 983	68 086
	176 250	**97 418**
Autres frais		
Coûts de restructuration	126 119	–
Intérêts	7 916	7 315
Amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées	–	34 163
	134 035	**41 478**
Bénéfice d'exploitation	**148 800**	**154 016**
Amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	–	**57 829**
Bénéfice net (1989 – Bénéfice d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires)	**148 800 $**	**96 187 $**

État de l'évolution de la situation financière

Exercice clos le 31 mars (en milliers de dollars)	1990	1989
Activités d'exploitation		
Bénéfice net (1989 – Bénéfice d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires)	148 800 $	96 187 $
Éléments n'exigeant pas de sortie de fonds		
Gain lors de l'aliénation d'immobilisations	(118 267)	(29 332)
Amortissement des immobilisations	111 453	100 603
Indemnités de cessation d'emploi courues	22 111	22 155
Amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées	–	34 163
Amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	–	57 829
	164 097	281 605
Évolution des éléments du fonds de roulement autres que les liquidités	(125 504)	35 329
Paiements d'indemnités de cessation d'emploi	(27 741)	(18 505)
	10 852	**298 429**
Activités de restructuration extraordinaires		
Coûts de restructuration extraordinaires	**–**	**(123 529)**
Activités de financement		
Dette à long terme	**–**	**80 000**
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(319 861)	(243 817)
Produit de l'aliénation d'immobilisations	147 916	51 185
Frais de développement reportés	(44 023)	–
Augmentation de l'encaisse et des placements réservés	(40 688)	(41 094)
	(256 656)	**(233 726)**
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des placements à court terme	**(245 804)**	**21 174**
Encaisse et placements à court terme au début de l'exercice	**624 600**	**603 426**
Encaisse et placements à court terme à la fin de l'exercice	**378 796 $**	**624 600 $**

1. Constitution

La Société a été constituée en vertu de la Loi sur la Société canadienne des postes pour exploiter un service postal qui s'autofinance tout en offrant un service dont les normes répondent aux besoins de la population du Canada. Il s'agit d'une société d'État comprise à la Partie II de l'annexe III de la Loi sur la gestion des finances publiques et elle est mandataire de Sa Majesté. La Société est exemptée de l'impôt sur le revenu.

2. Réglementation des tarifs

La Loi sur la Société canadienne des postes stipule que la Société peut, par règlement, préciser des tarifs de port qui sont justes et raisonnables pour permettre d'assurer des recettes qui, jointes à celles d'autres sources, suffisent à équilibrer les dépenses engagées par la Société dans le cadre de son exploitation. La Société doit publier les projets de règlements pour que toute personne intéressée puisse présenter ses observations au ministre responsable de la Société. Ensuite, le ministre soumet les règlements à l'examen du gouverneur en conseil qui doit donner son approbation ou refuser les règlements.

3. Principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus. Les principales conventions comptables suivies par la Société se résument comme suit :

(a) Immobilisations et amortissement

Les terrains, les bâtiments et le matériel qui ont été transférés du gouvernement du Canada à la Société lors de sa constitution ont été comptabilisés à leur juste valeur à cette date, établie de façon suivante:

Terrains	– à la valeur marchande fondée sur leur utilisation
Bâtiments	– au coût de remplacement non amorti
Équipement, véhicules, mobilier, matériel de bureau et des comptoirs, et petit matériel	– au coût de remplacement non amorti ou au coût d'origine moins l'amortissement estimatif

La valeur marchande des terrains et le coût de remplacement non amorti des bâtiments transférés du gouvernement du Canada ont été déterminés par une évaluation indépendante. Les acquisitions effectuées après la constitution sont comptabilisées au prix coûtant.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire pendant la durée d'utilisation estimative des éléments d'actif suivants:

Bâtiments	30 et 40 ans
Équipement	de 4 à 30 ans
Véhicules (autres que les véhicules pour passagers et les véhicules utilitaires à service réduit)	de 6 à 10 ans
Mobilier et matériel de bureau et des comptoirs de vente	de 5 à 20 ans
Petit matériel - matériel de rue et conteneurs	de 5 à 15 ans

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement dégressif au taux annuel de 30 pour cent pour tous les véhicules pour passagers et les véhicules utilitaires à service réduit.

(b) Indemnités de cessation d'emploi

Les employés de la Société ont droit à des indemnités précises reliées à la cessation d'emploi, calculées selon les salaires en vigueur à la date de cessation, conformément aux conventions collectives et aux conditions d'emploi.

La valeur actualisée des coûts prévus des indemnités de cessation d'emploi non payées, déterminée par évaluation actuarielle, est inscrite comme une dette à long terme aux états financiers.

Les indemnités de cessation d'emploi cumulées des employés ainsi que les gains et les pertes résultant d'évaluation actuarielle sont imputés à l'exploitation courante.

(c) Comptabilisation des revenus

Les montants reçus et pour lesquels les services afférents n'ont pas encore été rendus à la fin de l'exercice sont reportés.

(d) Régime de retraite

Les employés de la Société participent au Régime de pension de retraite de la Fonction publique que le gouvernement du Canada administre. Les cotisations de la Société au régime se limitent, d'après les lois actuelles, à un montant égal au montant des cotisations versées par les employés au titre des services courants. Ces cotisations, qui s'élevaient à 97 006 000 $ (100 198 000 $ en 1989), représentent les obligations totales de la Société au titre du régime de retraite; ces cotisations sont imputées à l'exploitation courante. D'après les lois actuelles, la Société n'est pas tenue de verser une cotisation au titre des insuffisances actuarielles du Compte de pension de la Fonction publique ou au titre d'imputations au Fonds du revenu consolidé pour l'indexation des prestations en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires.

(e) Frais de développement reportés

Les coûts encourus pour le développement de nouveaux produits de la poste et le réseau postal de vente au détail sont reportés. Ces coûts sont amortis selon la méthode linéaire sur les exercices subséquents bénéficiant de la matérialisation d'avantages économiques futurs.

(f) Conversion des devises étrangères

Les revenus et les dépenses ayant trait aux opérations avec des administrations postales étrangères sont convertis en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment de l'opération. Les montants à payer ou à recevoir de ces administrations étrangères à la date du bilan sont convertis aux taux de change en vigueur à cette date. Les gains ou les pertes provenant de la conversion des devises étrangères sont imputés à l'exploitation courante.

4. Immobilisations

(en milliers de dollars)	1990			1989
	Prix coûtant ou juste valeur	**Amortissement cumulé**	**Montant net**	**Montant net**
Terrains	214 742 $	– $	214 742 $	238 953 $
Bâtiments	1 136 551	313 856	822 695	814 914
Equipement	570 033	224 837	345 196	279 559
Véhicules	119 229	58 921	60 308	54 967
Petit matériel				
Sacs postaux et cases à serrure	28 343	–	28 343	24 325
Matériel de rue et conteneurs	167 221	33 192	134 029	89 736
Mobilier et matériel de bureau et des comptoirs de vente	281 080	58 059	223 021	147 121
	2 517 199 $	**688 865 $**	**1 828 334 $**	**1 649 575 $**

5. Encaisse et placements réservés

La Société a mis à part un montant d'encaisse et de placements comptabilisés au coût, uniquement afin de gérer les mouvements de trésorerie reliés à la dette pour les indemnités de cessation d'emploi.

6. Redressement affecté au capital d'apport

Avant le 1er avril 1989, avec l'approbation du Gouverneur en conseil comme chargé de la réglementation des tarifs, la Société incluait les coûts des indemnités de cessation d'emploi reportés et les coûts de restructuration extraordinaires accumulés dans ses frais d'exploitation futurs de base à des fins de détermination des tarifs postaux. Ces coûts étaient amortis et récupérés à même les tarifs postaux sur la base spécifiée par le chargé de la réglementation des tarifs.

Avec l'approbation du chargé de la réglementation des tarifs, les soldes non amortis de ces coûts au 1er avril 1989 qui devaient être récupérés à même les usagers futurs de la poste, ont été défalqués du capital d'apport comme suit :

(en milliers de dollars)	
Indemnités de cessation d'emploi reportées	301 309 $
Coûts de restructuration extraordinaires accumulés	286 944
Redressement affecté au capital d'apport	**588 253 $**

7. Collection du patrimoine postal

La Société a une entente avec les Archives nationales du Canada et le Musée canadien des civilisations pour l'exploitation, l'administration et le maintien des archives des postes du Canada et du Musée national des postes respectivement, à savoir du matériel philatélique, des objects de collection, une bibliothèque postale, des expositions qui relatent l'origine du service postal ainsi que d'autres objets du patrimoine. Puisque ces collections, expositions et livres ne sont pas destinés à la vente et que leur valeur n'est pas déterminée, une valeur symbolique de 1 000 $ leur a été attribuée dans les états financiers.

8. Dette à long terme

En 1988, la Société a contracté un prêt de 10 ans avec le gouvernement du Canada pour un montant de 80 millions de dollars. L'intérêt sur la dette est exigible semi-annuellement à un taux annuel de 9,705 pour cent. Le capital de ce prêt sera remboursé le 27 avril 1998. Le montant des intérêts sur la dette à long terme a été de 7 764 000 $ (7 200 000 $ en 1989).

9. Dettes éventuelles

(a) Une plainte a été déposée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne alléguant qu'il y a eu discrimination en matière de travail à valeur égale. La Commission poursuit présentement son enquête et on ne peut, à ce moment, établir le résultat de cette enquête. Les frais éventuels reliés à cette plainte, advenant qu'elle soit justifiée, seront récupérés à même les tarifs postaux futurs (conformément à la Loi sur la Société canadienne des postes), et/ou du gouvernement du Canada.

(b) Les employés peuvent accumuler des congés de maladie. Toutefois, ces congés ne constituent pas des droits acquis mais plutôt des réserves en cas de maladie future. Les frais éventuels reliés aux congés de maladie accumulés auxquels les employés auront droit ne peuvent être déterminés de façon précise. Les congés de maladie sont imputés aux dépenses d'exploitation au fur et à mesure qu'ils sont payés.

10. Paiements pour usagers des postes

Dans les cas où la politique du gouvernement oblige la Société à fournir des services à des tarifs inférieurs aux coûts, notamment à l'industrie de l'édition, pour les envois postaux gratuits du gouvernement, la littérature pour les aveugles et le service de transport aux communautés du Grand Nord, le gouvernement du Canada compense la Société pour le manque à gagner de ces sources. Les paiements reçus, totalisant 239 593 000 $ (250 593 000 $ en 1989), sont inclus dans le revenu des opérations postales.

11. Engagements découlant de contrats de location

La Société occupe certaines installations en vertu de contrats de location-exploitation échéant à diverses dates entre 1991 et 2027. Les paiements minimums futurs que la Société devra verser aux termes des contrats de location-exploitation de plus d'un an sont les suivants:

(en milliers de dollars)	
1991	53 467 $
1992	43 511
1993	34 828
1994	27 558
1995	17 161
1996 à 2027	38 323
	214 848 $

12. Opérations entre apparentés

La Société a conclu les opérations suivantes avec ses apparentés en plus de celles présentées ailleurs dans les présents états financiers.

(a) Gestion des biens immobiliers

La Société a encouru des frais d'exploitation nets de 191 706 000 $ (179 092 000 $ en 1989) à l'égard d'une entente avec le ministère des Travaux publics pour la gestion de la plupart de ses biens immobiliers. De plus, les acquisitions d'immobilisations se sont chiffrées à 29 787 000 $ (32 736 000 $ en 1989).

(b) Intérêts

La Société a réalisé des revenus d'intérêts de l'ordre de 1 769 000 $ (23 747 000 $ en 1989) sur son solde dans le Fonds du revenu consolidé du gouvernement du Canada.

(c) Autres

Dans le cours normal des affaires, la Société effectue diverses autres opérations avec le gouvernement du Canada, ses agences et d'autres sociétés d'Etat. Ceux-ci incluent la prestation de services postaux, l'achat de services de transport aérien et ferroviaire.

À la suite de toutes les transactions ci-dessus, les montants débiteurs et créditeurs avec ces apparentés sont de 10 696 000 $ (4 725 000 $ en 1989) et 82 437 000 $ (101 056 000 $ en 1989) respectivement.

13. Événement postérieur à la date du bilan

Le 10 mai 1990, le conseil d'administration a déclaré un dividende de 40 pour cent du bénéfice net de l'exercice terminé le 31 mars 1990, payable au Receveur général du Canada le 29 juin 1990. Le dividende ainsi établi se chiffre à 59 520 000 $.

14. Chiffres comparatifs

Les chiffres comparatifs ont été reclassés afin d'être conformes avec la présentation de l'exercice écoulé.

(les montants sont en millions de dollars à moins d'indication contraire)	1989/90	1988/89	1987/88	1986/87	1985/86
Exploitation					
Revenu des opérations postales	3 580	3 411	3 139	2 970	2 758
Coût des opérations postales	3 473	3 313	3 169	3 095	2 967
Bénéfice (perte) des opérations postales	107	98	(30)	(125)	(209)
Pourcentage du revenu des opérations postales	3,0%	2,9%	(1,0%)	(4,2%)	(7,6%)
Autres revenus					
Gain (perte) lors de l'aliénation d'immobilisations	118	29	–	(4)	(1)
Intérêts	58	68	–	–	–
	176	97	–	(4)	(1)
Autres frais					
Coûts de restructuration	126	–	–	–	–
Intérêts	8	7	–	–	–
Amortissement des indemnités de cessation d'emploi reportées	–	34	–	–	–
	134	41	–	–	–
Bénéfice (perte) d'exploitation	149	154	(30)	(129)	(210)
Amortissement des coûts de restructuration extraordinaires	–	58	8	–	–
Bénéfice net (1988/1989 et avant – Bénéfice (perte) d'exploitation après amortissement des coûts de restructuration extraordinaires)	149	96	(38)	(129)	(210)
Rendement sur l'avoir	10,5%	5,9%	–	–	–
Bilan					
Actif					
À court terme	554	742	706	787	661
Immobilisations	1 828	1 650	1 528	1 501	1 479
Autres	126	342	392	387	358
	2 508	2 734	2 626	2 675	2 498
Passif et avoir du Canada					
À court terme	604	672	622	690	564
Dette à long terme	80	80	–	–	–
Indemnités de cessation d'emploi	334	339	392	387	358
Avoir du Canada	1 490	1 643	1 612	1 598	1 576
	2 508	2 734	2 626	2 675	2 498
Acquisition d'immobilisations					
Terrains et bâtiments	59	60	41	42	20
Equipement	111	66	60	42	23
Matériel de bureau et autres	150	118	20	31	13
	320	244	121	115	56
Coûts de restructuration extraordinaires	–	124	190	39	–
Financement du gouvernement					
Exploitation	–	–	30	129	184
Avoir propre	–	–	204	61	1

	1989/90	1988/89	1987/88	1986/87	1985/86
Aspects de l'exploitation					
Revenu des opérations postales par produit *					
(en millions de dollars)					
Lettres	**1 985**	1 895	1 762	1 648	1 527
Publications	**315**	315	306	298	296
Mediaposte avec adresse	**246**	218	183	129	123
Colis	**365**	324	296	301	270
Services spéciaux	**274**	251	238	227	205
Total d'envois adressés	**3 185**	3 003	2 785	2 603	2 421
Mediaposte sans adresse	**175**	165	139	151	145
Envois totaux	**3 360**	3 168	2 924	2 754	2 566
Autres	**220**	243	215	216	192
Revenu des opérations postales	**3 580**	3 411	3 139	2 970	2 758
Pourcentage d'augmentation	**5,0%**	8,7%	5,7%	7,7%	10,3%
Volume par produit *					
(en millions d'envois)					
Lettres	**4 580**	4 471	4 370	4 362	4 200
Publications	**612**	580	590	594	587
Mediaposte avec adresse	**1 103**	1 017	889	741	655
Colis	**103**	90	93	103	101
Services spéciaux	**82**	62	60	59	56
Total d'envois adressés	**6 480**	6 220	6 002	5 859	5 599
Mediaposte sans adresse	**2 640**	2 048	1 809	2 079	2 097
Envois totaux	**9 120**	8 268	7 811	7 938	7 696
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	**10,3%**	5,9%	(1,6%)	3,1%	5,3%
Main-d'oeuvre - exploitation					
En millions d'heures rémunérées	**127,5**	128,2	128,1	126,4	128,1
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	**(0,5%)**	0,1%	1,3%	(1,3%)	(1,1%)
Effectifs					
(en fin d'exercice)					
À plein temps	**50 522**	52 193	53 093	52 760	52 345
À temps partiel	**9 802**	8 945	9 089	8 880	9 027
Total	**60 324**	61 138	62 182	61 640	61 372
Pourcentage d'augmentation (de diminution)	**(1,3%)**	(1,7%)	0,9%	0,4%	(2,5%)
Rendement d'exploitation					
Indicateurs de rendement					
Objets traités par heure rémunérée	**297,4**	283,7	266,3	255,5	247,6
Pourcentage d'augmentation	**4,8%**	6,5%	4,2%	3,2%	2,5%
Points de remise desservis par facteurs par heure rémunérée	**48,3**	47,5	47,1	46,6	45,4
Pourcentage d'augmentation	**1,7%**	0,8%	1,1%	2,6%	3,4%
Arrêts de travail					
Milliers d'heures perdues	**2,8**	253,3	1 394,1	9,4	51,9
Revenu des opérations postales par envoi (en cents)	**39,3**	41,3	40,2	37,4	35,8
Coût des opérations postales par envoi (en cents)	**38,1**	40,1	40,6	39,0	38,6

* Les chiffres comparatifs ont été reclassés afin d'être conformes avec la présentation de l'exercice écoulé.